

उचित व्यवहार नियमावली

एड्लवाइज़ हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

CIN: U65922MH2008PLC182906

एड्लवाइज़ हाउस, सी.एस.टी. रोड के विपरीत,

कलिना, मुंबई – 400098;

दूरभाष: +91 22 40094400;

वेबसाइट: www.edelweisshousingfin.com

16 जनवरी, 2012 को आयोजित बोर्ड की बैठक में अंगीकृत

04 जून, 2021 को आयोजित बोर्ड की बैठक में इसकी समीक्षा की गई

उचित व्यवहार नियमावली

एड्लवाइज़ हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (EHFL/ कंपनी), नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) के साथ पंजीकृत एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी है, जो अपने ग्राहकों को होम लोन के साथ-साथ अन्य प्रकार के लोन उपलब्ध कराने के कारोबार में संलग्न है। कंपनी द्वारा व्यक्तिगत तौर पर ग्राहकों, साझेदारी फर्म, कंपनियों तथा अन्य कॉर्पोरेट/कानूनी संस्थाओं सहित विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को इस तरह की लोन की सुविधा उपलब्ध कराई जाती है।

कंपनी ने उचित व्यवहार नियमावली तैयार की है और उसे लागू किया है, जिसमें ग्राहकों के साथ बर्ताव के संबंध में उचित व्यवहार के मानक सिद्धांतों को निर्धारित किया गया है। ये सिद्धांत कंपनी द्वारा विभिन्न माध्यमों और तरीकों से प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं एवं उत्पादों पर लागू होंगे। 1 जुलाई, 2016 को राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा उचित व्यवहार नियमावली के संदर्भ में जारी किए गए मास्टर सर्कुलर के आधार पर इस नियमावली को अपनाया गया था, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है तथा दिनांक 17 फरवरी, 2021 को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी के संदर्भ में जारी महत्वपूर्ण दिशा-निर्देश के आधार पर इसकी समीक्षा की जाती है।

1 नियमावली के उद्देश्य

इस नियमावली को निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए तैयार किया गया है:

- (a) ग्राहकों के साथ बर्ताव के संबंध में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उपयुक्त और निष्पक्ष प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना;
- (b) पारदर्शिता को बढ़ाना, ताकि ग्राहक इस बात को अच्छी तरह समझ पाएँ कि वे सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं;
- (c) उच्चतम मानकों के अनुरूप कारोबार के संचालन के लिए, प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहन देना;
- (d) ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना;
- (e) हाउसिंग फाइनेंस की व्यवस्था पर विश्वास को बढ़ावा देना।

2 नियमावली को अमल में लाना

इस नियमावली के सभी भाग, कंपनी या इसकी सहायक कंपनियों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं तथा उत्पादों पर लागू होते हैं।

3 ग्राहकों के साथ संपर्क एवं सभी प्रकार के लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करने के लिए निम्नलिखित बातों का पालन करना:

- (a) हमारे द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं के साथ-साथ हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं एवं कार्य-प्रणाली में इस नियमावली के सभी सिद्धांतों एवं मानकों का पालन करना;
- (b) यह सुनिश्चित करना कि हमारे सभी उत्पादों एवं सेवाओं में प्रासंगिक कानूनों तथा विनियमों का अक्षरशः पालन किया जाए;
- (c) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ हमारा बर्ताव ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो;

4 विज्ञापन, मार्केटिंग एवं बिक्री

- (i) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी विज्ञापन एवं प्रचार सामग्रियाँ पूरी तरह स्पष्ट, तथ्यों पर आधारित हों तथा भ्रम फैलाने वाली नहीं हों।
- (ii) किसी भी मीडिया और किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकृष्ट कराने के उद्देश्य से प्रचार के लिए प्रकाशित किसी भी विज्ञापन में अगर ब्याज दर के बारे में जानकारी दी गई है, तो उसमें हम लागू होने वाले अन्य शुल्क एवं प्रभार, यदि कोई हो, के बारे में भी बताएंगे, और प्रासंगिक नियमों एवं शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- (iii) हम अपनी शाखाओं में सूचना लगाकर; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; हमारी वेबसाइट पर; निर्दिष्ट कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड / टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके सभी ग्राहकों को ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभार के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
- (iv) अगर हम ग्राहकों को सहायता प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाते हैं, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी तरह तीसरे पक्ष की कंपनी भी ग्राहक की निजी जानकारी (अगर तीसरे पक्ष की कंपनी के पास ऐसी कोई जानकारी उपलब्ध हो) को सुरक्षित रखें और उसकी गोपनीयता को बरकरार रखें।
- (v) ग्राहकों ने हमसे जो उत्पाद या सेवाएं प्राप्त की हैं, हम समय-समय पर उनकी अलग-अलग विशेषताओं के बारे में जानकारी देते रहेंगे। हमारे अन्य उत्पादों के बारे में, अथवा उत्पादों / सेवाओं से संबंधित प्रमोशनल ऑफर के बारे में ग्राहकों को तभी जानकारी दी जा सकती है, जब उन्होंने या तो ई-मेल द्वारा ऐसी जानकारी /

सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो, या फिर उन्होंने वेबसाइट अथवा ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण कराया हो।

- (vi) हम अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए एक आचरण नियमावली निर्धारित करेंगे, जिनकी सेवाओं का उपयोग हमारे उत्पादों / सेवाओं की बिक्री के लिए किया जाता है, तथा उन्हें अन्य बातों का पालन करने के साथ-साथ व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपना पहचान बताने की जरूरत है।
- (vii) अगर हमें अपने ग्राहक से यह शिकायत मिलती है कि हमारे प्रतिनिधि / कूरियर सर्विस या DSA का बर्ताव अनुचित है अथवा उन्होंने इस नियमावली का उल्लंघन किया है, तो उस स्थिति में शिकायत की जांच करने और इसके निपटान के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे, साथ ही ग्राहक को हुए नुकसान, यदि कोई हो, की भरपाई की जाएगी।

5 लोन

(i) लोन के लिए आवेदन और उसकी पूरी प्रक्रिया-

- (a) ग्राहकों को लोन प्रोडक्ट उपलब्ध कराते समय, हम लागू ब्याज दरों के साथ-साथ लोन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, पूर्व-भुगतान के विकल्पों एवं इससे जुड़े शुल्क, यदि कोई हो, तथा लोन प्राप्तकर्ता के हित से जुड़े अन्य सभी मामलों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, ताकि ग्राहक लोन देने वाली दूसरी कंपनियों के साथ हमारे प्रस्तावों की अच्छी तरह तुलना कर सकें और सोच-समझकर निर्णय ले सकें।
- (b) हम लोन प्राप्तकर्ता को लोन के आवेदन की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए देय शुल्क/प्रभार, लोन की राशि को मंजूरी नहीं मिलने/ वितरण नहीं किए जाने की स्थिति में वापस किए जाने वाले रकम, पूर्व-भुगतान के विकल्पों एवं इससे जुड़े शुल्क, यदि कोई हो, लोन चुकाने में विलंब होने पर लगाया जाने वाला जुर्माना, यदि कोई हो, लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट या इसके विपरीत बदलने के लिए कन्वर्जन चार्ज, ब्याज को पुनर्निर्धारित करने वाले किसी भी उपनियम की मौजूदगी, तथा लोन प्राप्तकर्ता के हित से जुड़े अन्य सभी मामलों के बारे में पारदर्शी तरीके से जानकारी प्रदान करेंगे। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि इस तरह के शुल्क/प्रभार में किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं हो।
- (c) लोन के आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारी मौजूद होती है जो लोन प्राप्तकर्ता के हित को प्रभावित करती हैं, ताकि वह दूसरी हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के प्रस्तावित नियमों एवं शर्तों के साथ इसकी अच्छी तरह से तुलना कर

सकें और सोच-समझकर निर्णय ले सकें। लोन के आवेदन पत्र में आवेदन के समय जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दी गई है।

- (d) हम लोन का आवेदन प्राप्त होने पर एक पावती रसीद जारी करेंगे। अच्छी तरह से भरे गए आवेदन पत्र की प्रक्रिया, आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि के बाद लोन प्राप्तकर्ता और कंपनी के बीच पारस्परिक सहमति के अनुरूप समय-सीमा के भीतर पूरी की जाएगी।

(ii) लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- (a) आम तौर पर लोन के आवेदन की प्रक्रिया पूरी करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय हमारे द्वारा एकत्र किए जाएंगे। अगर हमें इसके अलावा किसी अतिरिक्त जानकारी की जरूरत होती है, तो ग्राहक को सूचना दी जाएगी कि उनसे जल्द ही दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- (b) ग्राहक को लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से लोन की मंजूरी अथवा नामंजूरी, लोन की स्वीकृत राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, EMI संरचना, पूर्व-भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों एवं शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा, और ऐसे नियमों एवं शर्तों के लिए ग्राहकों की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी।
- (c) लोन चुकाने में देरी पर जुर्माने के रूप में लगाए जाने वाले ब्याज को ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में दर्ज किया गया है।
- (d) हम लोन की मंजूरी/ वितरण के समय ग्राहक द्वारा भरे गए लोन दस्तावेजों की प्रतियों के साथ-साथ लोन दस्तावेज में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति प्रदान करेंगे।

(iii) लोन के आवेदन को नामंजूर करने की सूचना

अगर कंपनी ग्राहक को लोन देने करने की स्थिति में नहीं है, तो कंपनी ग्राहक को लिखित पत्र के जरिए या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से लोन को नामंजूर किए जाने का कारण बताएगी।

(iv) लोन का वितरण और नियम एवं शर्तों में बदलाव

- a) हम ग्राहक द्वारा लोन के वितरण के लिए किए गए अनुरोध या ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में वितरण के लिए निर्धारित योजना के अनुसार लोन का वितरण करेंगे।
- b) हम ग्राहक को लोन के वितरण के लिए निर्धारित योजना, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचना देंगे। हमारी ओर से यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। ऋण समझौते में इससे संबंधित शर्त को भी शामिल किया जाएगा।

- c) अगर इस तरह के बदलाव से ग्राहक को किसी तरह का नुकसान होता है, तो ग्राहक बदलाव के 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है, या फिर किसी अतिरिक्त शुल्क अथवा ब्याज के भुगतान के बिना इसे स्विच कर सकता है।
- d) ऋण समझौते के अनुरूप हम भुगतान वापस लेने/ त्वरित करने के बारे में निर्णय लेने, या समझौते के तहत अदायगी या अतिरिक्त सिक्योरिटी की मांग करने से पहले लोन प्राप्तकर्ता को सूचना दी जाएगी।
- e) हम सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान की उचित समय-सीमा के भीतर, या किसी वैध अधिकार के अधीन लोन की बकाया राशि की वसूली पर, या लोन प्राप्तकर्ता के खिलाफ हमारे किसी अन्य दावे के वैध अधिकार पर हम सभी सिक्योरिटी को जारी करेंगे। अगर समंजन के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो लोन प्राप्तकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ-साथ उन शर्तों के बारे में पूर्व-सूचना दी जाएगी, जिनके तहत हम संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक सिक्योरिटी को अपने पास रखने के हकदार हैं।
- f) कंपनी व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए, सह-आवेदक (आवेदकों) के साथ या इसके बिना निजी तौर पर लोन प्राप्तकर्ताओं को मंजूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र चार्ज/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

6 गारंटी देने वाला (गारंटर)

अगर कोई व्यक्ति लोन के लिए गारंटी देने वाला (गारंटर) बनना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित बातों के बारे में सूचित किया जाएगा:

- (a) एक गारंटर के रूप में उसकी ज़िम्मेदारी;
- (b) देनदारी की राशि, जिसके लिए वह कंपनी के प्रति वचनबद्ध होगा/ होगी;
- (c) जिन परिस्थितियों में हम उसे उसकी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेंगे;
- (d) एक गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहने की स्थिति में, क्या हम कंपनी में उसकी अन्य संपत्ति/ सिक्योरिटी का सहारा ले सकते हैं अथवा नहीं;
- (e) क्या एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशेष राशि तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;
- (f) उसे एक गारंटर के रूप में अपनी देनदारियों को पूरा करने के समय एवं परिस्थितियों के बारे में बताया जाएगा, साथ ही जिस तरीके से हम उसे इस बारे में सूचित करेंगे उसकी जानकारी भी दी जाएगी; तथा
- (g) अगर कोई गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद लेनदार/ लोन देने

वाली कंपनी द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जान-बूझकर डिफॉल्ट करने वाला माना जाएगा।

हम उसे लोन प्राप्तकर्ता की आर्थिक स्थिति में किसी भी तरह के प्रतिकूल बदलाव के बारे में जानकारी देते रहेंगे, जिसके लिए वह गारंटर की भूमिका निभा रहा है।

7 **निजता और गोपनीयता**

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [ग्राहक का कंपनी से कोई संबंध नहीं रहने के मामले में भी] तथा इसके लिए निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नियमों का पालन करना होगा। हम अपने समूह में अन्य कंपनियों / संस्थाओं सहित किसी को भी ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा की जानकारी नहीं देंगे, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा प्राप्त किया गया हो, परंतु निम्नलिखित मामलों को इसका अपवाद माना जाएगा:

- (a) अगर कानून के तहत यह सूचना देना आवश्यक है;
- (b) अगर आम जनता के प्रति अपने कर्तव्यों के निर्वहन के लिए जानकारी को प्रकट करना आवश्यक है;
- (c) अगर हमारे हितों के लिए यह जानकारी देना आवश्यक है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन इस कारण को आधार बनाकर किसी भी स्थिति में मार्केटिंग के उद्देश्य के लिए समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक के खातों [ग्राहक का नाम और पता सहित] के बारे में जानकारी नहीं दी जाएगी;
- (d) अगर ग्राहक हमसे जानकारी प्रकट करने का अनुरोध करता है, या फिर ग्राहक की अनुमति से ऐसा किया जा सकता है;
- (e) अगर हमें ग्राहकों के संबंध में जानकारी देने के लिए कहा जाता है, तो हम इसे देने से पहले उनकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे;
- (f) मौजूदा कानूनी व्यवस्था के तहत, ग्राहक को हमारे पास मौजूद उनके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा; तथा
- (g) जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने का अधिकार नहीं प्रदान करे, तब तक हम मार्केटिंग के

उद्देश्य के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे और न किसी को ऐसा करने का अधिकार देंगे।

8 लगाए गए ब्याज का विनियमन:

- (a) निदेशक मंडल ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए लोन तथा अग्रिम राशि पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर, प्रक्रिया शुल्क एवं अन्य प्रभार को तय करने के लिए ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ग्राहकों को आवेदन पत्र में ब्याज दर तथा जोखिम के वर्गीकरण के तरीके के साथ-साथ विभिन्न श्रेणियों के लोन प्राप्तकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य के बारे में जानकारी दी जाएगी, तथा स्वीकृति पत्र में सहमत ब्याज दर के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- (b) ब्याज दरों तथा जोखिम के वर्गीकरण के तरीके को कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। ब्याज दरों में किसी भी तरह का बदलाव होने पर, वेबसाइट पर उपलब्ध जानकारी अथवा अन्य तरीकों से प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।
- (c) ब्याज की दर वार्षिक दर होगी, ताकि लोन प्राप्तकर्ता को खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

9 बकाया राशि प्राप्त करने का तरीका

- (i) लोन प्रदान करते समय हम ग्राहक को लोन की रकम, इसकी समय-सीमा तथा लोन चुकाने की निर्धारित अवधि की जानकारी देते हुए पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएंगे। हालांकि अगर ग्राहक निर्धारित समय के अनुसार लोन नहीं चुकाता है, तो कानून द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार बकाया राशि की वसूली की प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को सूचना भेजकर या निजी तौर पर ग्राहक से संपर्क करके उसे याद दिलाना, और/या लोन के लिए सिक्योरिटी के तौर पर रखी गई संपत्ति, यदि कोई हो, को अपने कब्जे में लेना, शामिल होगा।
- (ii) बकाया राशि वसूलने की हमारी नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और ग्राहकों से अनुरोध करने पर आधारित होगी। हम ग्राहकों के भरोसे को कायम रखने और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। हमारे कर्मचारी अथवा बकाया राशि वसूलने या / और सिक्योरिटी के तौर पर जमा संपत्ति के कब्जे के लिए हमारी ओर से नियुक्त कोई भी व्यक्ति ग्राहक को अपनी पहचान बताएगा, तथा हमारी ओर से जारी किए गए अधिकार-पत्र को प्रदर्शित करेगा, साथ ही अनुरोध किए जाने पर हमारे द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किया गया अपना पहचान पत्र भी दिखाएगा। हम ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करेंगे तथा बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेंगे।
- (iii) हमारे सभी कर्मचारी या बकाया राशि वसूलने और/या सिक्योरिटी के तौर पर जमा संपत्ति के कब्जे के लिए हमारी ओर से अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशा-निर्देशों का पालन करना चाहिए:
- (a) सामान्यतः ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और अगर उसके निवास स्थान पर संपर्क के लिए जगह उपलब्ध नहीं हो, तो व्यवसाय/ नौकरी के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
 - (b) हम ग्राहक को पहली बार संपर्क करते समय ही अपनी पहचान और प्रतिनिधित्व करने के अधिकार से अवगत कराएंगे।
 - (c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
 - (d) ग्राहक के साथ सभ्य तरीके से बातचीत की जाएगी।
 - (e) हमारे प्रतिनिधि 07:00 बजे से 19:00 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, लेकिन ग्राहक के व्यवसाय या नौकरी की विशेष परिस्थितियों को देखते हुए आवश्यकता पड़ने पर इसके पहले या बाद भी संपर्क किया जा सकता है।
 - (f) अगर ग्राहक किसी खास समय पर या किसी विशेष स्थान पर कॉल नहीं करने का अनुरोध करता है, तो उसके अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।

- (g) कॉल का समय और इसकी संख्या और बातचीत के विवरण को दर्ज किया जाएगा।
- (h) बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को व्यवस्थित तरीके से हल करने में मदद की जाएगी और इसके लिए अपनाया जाने वाला तरीका दोनों पक्षों को स्वीकार्य होगा।
- (i) बकाया वसूली के लिए ग्राहक से मिलने के लिए निर्दिष्ट स्थान पर जाने की स्थिति में, शिष्टाचार और शालीनता को बरकरार रखा जाएगा।
- (j) परिवार में किसी प्रियजन की मृत्यु अथवा इसी तरह की भयंकर विपत्ति जैसे अनुचित अवसरों पर बकाया राशि प्राप्त करने के लिए कॉल/विजिट करने से बचना चाहिए।

10. शिकायतें और ग्राहकों की फ़रियाद

आंतरिक प्रक्रियाएँ

- (a) कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतें और ग्राहकों की फ़रियाद प्राप्त करने, दर्ज करने और शिकायतों को दूर करने की व्यवस्था एवं प्रक्रियाएँ मौजूद होंगी।
- (b) कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों और ग्राहकों की फ़रियाद के समाधान के लिए संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।
ऐसी व्यवस्था से यह सुनिश्चित होता है कि लोन देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से पैदा होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और अगले उच्च स्तर पर ऐसे मामलों का समाधान किया जाए।
- (c) किसी बाहरी एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों सहित कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से पैदा होने वाले सभी विवादों/शिकायतों को संज्ञान में लाए जाने के बाद सुना जाएगा और उसका समाधान किया जाएगा।
- (d) ग्राहक को बताया जाएगा कि, शिकायतों के निष्पक्ष तरीके से और बेहद कम समय में समाधान के लिए कंपनी की प्रक्रिया के बारे में पूरी जानकारी कहां से प्राप्त की जाए।
- (e) अगर ग्राहक किसी भी विषय पर शिकायत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित बातों के बारे में जानकारी दी जानी चाहिए:
 - i. इसका तरीका क्या है
 - ii. शिकायत कहां की जा सकती है
 - iii. शिकायत कैसे की जानी चाहिए
 - iv. उसे कब तक शिकायत का जवाब मिलने की उम्मीद है
 - v. शिकायतों के समाधान के लिए किससे संपर्क करें
 - vi. अगर ग्राहक समाधान से खुश नहीं है, तो उसे क्या करना चाहिए।

vii. अगर ग्राहक कोई सवाल पूछना चाहता है, तो हमारे कर्मचारी उसकी मदद करेंगे।

- (f) अगर किसी ग्राहक से हमें लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो हम एक हफ्ते के भीतर उसे पावती/ जवाब भेजने का प्रयास करेंगे। पावती में शिकायत का समाधान करने वाले अधिकारी का नाम और पदनाम लिखा होगा। अगर हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन करके शिकायत की जाती है, तो उस स्थिति में ग्राहक को एक रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और निर्दिष्ट अवधि के भीतर मामले की प्रगति के बारे में जानकारी दी जाएगी।
- (g) मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अंतिम जवाब भेजेंगे या समझाएंगे कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है, और हम शिकायत प्राप्त होने के 6 हफ्ते के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेंगे। ग्राहक को इस बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए कि अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है, तो अपने शिकायत को कैसे आगे बढ़ा सकता है।

शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया

किसी भी शिकायत/फ़रियाद के मामले में, ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से हमारे कॉर्पोरेट कार्यालय से संपर्क कर सकता है:

टेलीफोन: 022 – 4272 2554; **टोल-फ्री नंबर:** 1-800-1026371

ई-मेल / पत्र भेजें:

सुश्री शिवाली शिंदे (शिकायत निवारण अधिकारी)

ई-मेल: homeservice@edelweissfin.com

पत्राचार: एड्लवाइज़ हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड, एड्लवाइज़ हाउस, सी.एस.टी. रोड के विपरीत, कलिना, मुंबई-400098.

हम मामले की जाँच के बाद शिकायत करने के छह (6) सप्ताह के भीतर ग्राहक को जवाब देने का प्रयास करते हैं।

यदि ग्राहक को एक महीने के भीतर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या वह दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है और इसके लिए वह <http://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है, अथवा ऑफलाइन तरीके से

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx)

लिंक पर उपलब्ध प्रारूप में अपनी शिकायत को डाक द्वारा प्रेषित कर सकता है, जिसका पता निम्नानुसार है: राष्ट्रीय आवास बैंक, विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ), चौथी मंजिल, कोर-5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

शिकायत निवारण के लिए ऊपर बताई गई प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट <https://www.edelweisshousingfin.com> पर भी उपलब्ध है।

11. सामान्य

- (a) कंपनी ऋण समझौते के नियमों एवं शर्तों में बताए गए उद्देश्यों को छोड़कर लोन प्राप्तकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि लोन प्राप्तकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
- (b) हम आम तौर पर लोन प्राप्तकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते (लोन-अकाउंट) के हस्तांतरण के लिए अनुरोध मिलने पर इसकी प्रक्रिया को आगे बढ़ाएँगे। अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर कंपनी की ओर से सहमति या आपत्ति के बारे में सूचना भेज दी जाएगी।
- (c) लोन की वसूली के मामले में, कंपनी किसी भी तरीके से उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि लोन प्राप्तकर्ता को असुविधाजनक समय में लगातार परेशान करना, लोन की जबरन वसूली के लिए बल प्रयोग करना, इत्यादि। ग्राहकों द्वारा की जाने वाली शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, इसलिए कंपनी अपने कर्मचारियों को ग्राहकों से अच्छी तरह बर्ताव के लिए पूरी तरह प्रशिक्षण देना सुनिश्चित करेगी।
- (d) अगर हमें आवश्यक महसूस हो, तो हम ग्राहक द्वारा लोन के आवेदन में दिए गए विवरणों के सत्यापन के लिए, अपने कर्मचारियों के माध्यम से अथवा इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उनके आवास पर और / या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क किया जाएगा, और / या निजी तौर पर उसके निवास और / या व्यावसायिक पते पर जाकर उनसे संपर्क किया जाएगा।
- (e) अगर हमें ग्राहक के खाते में लेन-देन की जांच करने की जरूरत महसूस हो, तथा आगे की जांच पड़ताल के लिए पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता हो, तो हम ग्राहक को जांच प्रक्रिया में अपना सहयोग देने के लिए सूचित करेंगे।

- (f) हम ग्राहक को इस बात की सूचना देंगे कि, अगर ग्राहक किसी भी प्रकार की धोखाधड़ी का काम करता है, तो अपने खाते से संबंधित सभी तरह के नुकसान की जिम्मेदारी उसकी होगी, साथ ही अगर ग्राहक सावधानी बरते बिना कोई कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ऐसे नुकसान की जिम्मेदारी भी ग्राहक की ही होगी।
- (g) हम अपने उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में सूचना देंगे: हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- (h) हम अपने किसी भी ग्राहक को लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। इसके अलावा, हम अपने उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं, इत्यादि को उपलब्ध कराने में दृष्टिबाधित या दिव्यांग आवेदकों के साथ शारीरिक अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। हालांकि, यह हमें समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- (i) कंपनी और निजी तौर पर लोन लेने वाले ग्राहकों के बीच हाउसिंग लोन के जिन प्रमुख नियमों एवं शर्तों पर सहमति बनी है, उसे तुरंत और आसानी से समझ में मदद करने के लिए कंपनी निर्धारित प्रारूप के अनुरूप सभी मामलों में ऐसे लोन के सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (MITC) से युक्त दस्तावेज तैयार करेगी। यह दस्तावेज़ कंपनी द्वारा प्रदान किए जा रहे मौजूदा लोन तथा इससे जुड़ी सिक्योरिटी संबंधित दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। कंपनी और लोन प्राप्तकर्ता के बीच विधिवत सहमति के आधार पर तैयार दस्तावेजों की डुप्लीकेट कॉपी (आवश्यकता पड़ने पर लोन प्राप्तकर्ता को समझ में आने लायक भाषा में) पावती के तहत लोन प्राप्तकर्ता को सौंपी जानी चाहिए।
- (j) हम निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन के लिए पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लेंगे अथवा नियत समय से पहले समापन करने पर जुर्माना नहीं लगाएंगे:

- i. अगर हाउसिंग लोन, फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर लिया गया हो तथा किसी भी स्रोत से नियत समय से पूर्व समापन किया गया हो।
- ii. अगर हाउसिंग लोन, निश्चित ब्याज दर के आधार पर लिया गया हो तथा लोन प्राप्तकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोत से नियत समय से पूर्व समापन किया गया हो।

इस प्रयोजन के लिए ऊपर बताए गए "स्वयं के स्रोत" का मतलब है बैंक/HFC/ NBFC और/या किसी वित्तीय संस्थान से ऋण लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत।

- (k) हाउसिंग लोन के संबंध में दोहरे/विशेष दरों (फिक्स्ड और फ्लोटिंग को साथ मिलाकर) पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट के लिए निर्धारित प्री-क्लोजर नियम लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करता कि प्री-क्लोजर के समय लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है अथवा नहीं। हाउसिंग लोन के संबंध में दोहरे/विशेष दरों के मामले में, फ्लोटिंग रेट वाले लोन में

परिवर्तन के पश्चात निश्चित ब्याज दर की अवधि समाप्त होने के बाद फ्लोटिंग रेट के लिए निर्धारित प्री-क्लोजर नियम लागू होंगे। यह दोहरे/विशेष दरों वाले उन सभी हाउसिंग लोन पर लागू होता है, जिन्हें इसके बाद समय-पूर्व बंद किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि, निश्चित दर वाला लोन वह होता है, जिसमें लोन की पूरी अवधि के लिए दर निर्धारित की जाती है।

(l) हम निम्नलिखित तरीकों से नियमावली का प्रचार-प्रसार करेंगे:-

- हम मौजूदा और नए ग्राहकों को नियमावली की एक प्रति प्रदान करेंगे;
- काउंटर पर अथवा इलेक्ट्रॉनिक संचार या ई-मेल के जरिए अनुरोध करने पर यह नियमावली उपलब्ध कराई जाएगी;
- इस कोड को प्रत्येक शाखा; और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएंगे। यह <https://www.edelweisshousingfin.com> पर उपलब्ध है; तथा
- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारियों को इस नियमावली के बारे में ग्राहकों को प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने तथा इसे अमल में लाने के लिए अच्छी तरह प्रशिक्षण दिया जाए।

(m) हर साल नियमित तौर पर इस नियमावली की समीक्षा की जाएगी, या फिर नियमों में किसी भी प्रकार के संशोधन की स्थिति में अथवा बोर्ड द्वारा संशोधन की आवश्यकता महसूस किए जाने की स्थिति में इसकी समीक्षा की जाएगी।

(n) अनुपालन विभाग और अन्य संबंधित भागीदारों, अगर कोई हो, की सिफारिश के आधार पर इस नियमावली की समीक्षा की जाएगी, तथा बोर्ड की मंजूरी मिलने के बाद इसे अंतिम रूप दिया जाएगा।