

गोदरेज हाउसिंग फाइनेंस  
लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

## विषय-सूची

पृष्ठभूमि.....	2
उद्देश्यों.....	2
संहिता का उपयोग .....	2
लोन के लिए आवेदन और प्रोसेसिंग .....	2
लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और लोन आवेदन की अस्वीकृति की सूचना देगी.....	2
लोन खातों में दंडात्मक शुल्क.....	3
नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण.....	3
समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण4	
<b>चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी.....</b>	<b>4</b>
डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म (डीएलपी) के माध्यम से प्राप्त लोन .....	5
<b>कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को लोन सुविधाएं .....</b>	<b>5</b>
निदेशक मंडल की जिम्मेदारी.....	5
शिकायतों और परिवेदनाओं से संबंधित निवारण .....	5
संचार माध्यम .....	6
कंपनी द्वारा लिया जाने वाला ब्याज .....	6
विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री.....	6
गारंटर .....	7
निजता और गोपनीयता.....	7
लोन के पूर्व-भुगतान/पूर्व-समापन के लिए दिशानिर्देश.....	8
लोन एवं एडवांस के लिए मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस).....	9
सामान्य.....	10
संहिता की समीक्षा.....	10

## उचित व्यवहार संहिता

### पृष्ठभूमि

गोडरेज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("जीएचएफ" या "कंपनी"), एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी होने के नाते, भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश' का अनुपालन करने के लिए बाध्य है। ये दिशानिर्देश भारतीय रिजर्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों) निर्देश, 2025 ("आरबीआई निर्देश") के तहत जारी किए गए हैं, जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 और समय-समय पर संशोधित अन्य लागू विनियमों के साथ पढ़ा जाना चाहिए। इसके अनुसार, कंपनी ने बोर्ड के अनुमोदन से उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है।

### उद्देश्यों

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष पद्धतियों को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षाएं रखनी चाहिए, इसकी बेहतर समझ हो सके;
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना;

### संहिता का उपयोग

यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे जीएचएफएल, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लोन प्लेटफार्म्स (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से प्रदान की जाती हों।

### लोन के लिए आवेदन और प्रोसेसिंग

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- कंपनी पारदर्शी रूप से लोन लेने वालों को लोन आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए देय शुल्क/प्रभार, लोन राशि स्वीकृत/वितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार (अगर कोई हो) विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड/जुर्माना (अगर कोई हो), लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत स्विच करने के लिए कंवेर्जन शुल्क, ब्याज पुनर्निर्धारण खंड के किसी भी नियम और किसी अन्य मामले के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगी, जो लोन लेने वाले के हित को प्रभावित करता है। कंपनी पारदर्शी तरीके से लोन आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'समग्र लागत' का खुलासा करेगी।
- उधारकर्ता पर लगाए जाने वाले सभी शुल्क/फीस भेदभाव रहित हैं।
- लोन आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित

करती है, जिससे अन्य वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना संभव होती है और उधारकर्ता को सूचित निर्णय लेने में सहायता मिलती है।

- e) लोन आवेदन पत्र में, आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- f) कंपनी के पास सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की एक प्रणाली है।
- g) सामान्य रूप से, पावती में लोन आवेदनों के निपटान की समय-सीमा भी दर्शाई जानी चाहिए।

लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और लोन आवेदन की अस्वीकृति की सूचना देगी

- a) कंपनी आवेदन के समय लोन आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र करने का प्रयास करती है। हालांकि, अगर कंपनी को किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो वह ग्राहक को तुरंत सूचित करने का प्रयास करती है कि उससे फिर से संपर्क किया जाएगा।

- b) कंपनी लिखित रूप में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से स्वीकृत लोन की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान प्रभार, दंड प्रभार (अगर कोई हो) सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ सूचित करेगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- c) कंपनी लोन अनुबंध में देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।
- d) कंपनी लोन वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को अपने ग्राहक पोर्टल (जिसे उधारकर्ता द्वारा एक्सेस किया जा सकता है) के माध्यम से लोन अनुबंध की एक प्रति और लोन अनुबंध में दर्ज प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति प्रदान करेगी।
- e) अगर कंपनी ग्राहक को लोन प्रदान नहीं कर सकती है, तो उसे अस्वीकृति का कारण लिखित रूप में बताएगी।

#### लोन खातों में दंडात्मक शुल्क

- अगर उधारकर्ता द्वारा लोन अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है।
- दंडात्मक शुल्कों को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा (ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा)
- चूंकि दंडात्मक शुल्क घटना-आधारित आकस्मिक शुल्क होते हैं जो प्रत्येक परिस्थितियों के लिए अलग-अलग होंगे, इसलिए इन्हें वार्षिकीकृत नहीं किया जा सकता।
- पूर्व में बकाया दंडात्मक शुल्क की राशि पर अतिरिक्त/नए दंडात्मक शुल्क नहीं लगाए जा सकते हैं।
- ब्याज दर में कोई अतिरिक्त भाग शामिल नहीं होगा।
- दंडात्मक शुल्क, ब्याज दर और शुल्क पॉलिसी में शामिल होंगे।
- व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे।
- दंडात्मक शुल्क की राशि और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को लोन अनुबंध और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस) में (जैसा भी लागू हो) और कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरें और सेवा शुल्क के अंतर्गत स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे।
- जब भी उधारकर्ताओं को लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाएगा।
- कंपनी शुल्क लगाने के मामले में उधारकर्ताओं को लागू दंडात्मक शुल्क और उसके कारण के बारे में सूचित करेगी।

#### नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का वितरण

- a) वितरण, दस्तावेजों के अनुसार उधारकर्ता को सूचित वितरण अनुसूची/वितरण शर्तों के अनुसार

किया जाएगा।

- b) कंपनी, एमआईटीसी या लोन अनुबंध में दर्ज तंत्र में वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक प्रभार (अगर कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना, उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगी।
- c) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही लागू हों।
- d) अगर ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए हानिकारक 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 उसे बदल सकता है।
- e) अनुबंध के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, लोन अनुबंध के अनुरूप होगा।

समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि लोन स्वीकृति के समय, उधारकर्ता को संभावित दर परिवर्तन के बारे में सूचित किया जाए और ब्याज दर के पुनर्निर्धारण के समय उधारकर्ता को निम्न विकल्प प्रदान किए जाएं।

- a) ईएमआई में वृद्धि या
- b) अवधि का विस्तार या
- c) दोनों विकल्पों का संयोजन
- d) लोन की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से, पूर्व-भुगतान करना

कंपनी अपने विवेक से और लागू दिशानिर्देशों के अनुसार उधारकर्ताओं को फिक्स्ड दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान कर सकती है।

कंपनी के विवेक से और लागू दिशानिर्देशों के अनुसार उधारकर्ता को लोन की अवधि के दौरान कितनी भी बार ब्याज दर को बदलने की अनुमति दी जा सकती है। कंवरजन/स्विच/पूर्वभुगतान शुल्क, शुल्क अनुसूची के अनुसार लागू होंगे।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर लोन के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप नेगेटिव परिशोधन न हो।

कंपनी दिशानिर्देशों में निर्धारित विवरण उधारकर्ता को तिमाही आधार पर सूचित करेगी।

#### **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की वापसी**

कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या लोन की बकाया राशि की रिकवरी पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी का कोई वैध अधिकार या लियन हो। अगर इस तरह के सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाएगा, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

कंपनी लोन खाते के पूरे पुनर्भुगतान/पूरे निपटान के 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करेगी और रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।

कंपनी उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार होम ब्रांच या किसी अन्य शाखा से संपत्ति के दस्तावेज प्राप्त करने का विकल्प प्रदान करेगी।

एक उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करने की प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है।

मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी या लोन के पूरे पुनर्भुगतान/पूरे निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क प्राप्त फॉर्म दाखिल न करने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों से अवगत कराएगी।

अगर देरी कंपनी के कारण हुई है, तो कंपनी मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार उधारकर्ता को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगी।

मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खोने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार उधारकर्ता को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगी।

### **डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म (डीएलपी) के माध्यम से प्राप्त लोन**

जहां लोन डीएलपी के माध्यम से उधारकर्ताओं को प्रदान की गई है और/या बकाया की वसूली के लिए दिए जाते हैं, तो वहां कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:

- एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म को निर्देश दिया जाएगा कि वे ग्राहक को उस कंपनी का नाम पहले ही बता दें, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- लोन स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन लोन अनुबंध के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को कंपनी के लेटरहेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- लोन स्वीकृति/वितरण के समय लोन अनुबंध की एक प्रति और लोन अनुबंध में दर्ज सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
- कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- कंपनी अपनी शिकायत निवारण प्रणाली को भी अपडेट करेगी और डिजिटल लोन प्लेटफॉर्म को इसके अंतर्गत शामिल करेगी।

### **कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधित व्यक्तियों को लोन सुविधाएं**

कंपनी, विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों के साथ लोन सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।

कंपनी, सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के लिए गारंटीड अधिकारों से युक्त एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी।

इसके अलावा, कंपनी अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत

विकलांगजनों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करती है।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- a) कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों और परिवेदनाओं के समाधान हेतु संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित की है, जिसका उल्लेख संगठन की शिकायत निवारण पॉलिसी में किया गया है।
- b) यह तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।
- c) निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की वार्षिक समीक्षा करेगा।

शिकायतों और परिवेदनाओं से संबंधित निवारण

शिकायत और परिवेदना निवारण के लिए दिशानिर्देश कंपनी की शिकायत निवारण पॉलिसी में निहित हैं।

संचार माध्यम

विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए, उचित व्यवहार संहिता को विभिन्न स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

कंपनी द्वारा लिया जाने वाला ब्याज

- a) कंपनी के बोर्ड ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे लागू कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है जो लोन और एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने में मदद करता है।
- b) ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाता है और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाता है।
- c) जीएचएफएल के बोर्ड ने अपनी ब्याज दर और शुल्क पॉलिसी के अंतर्गत दंडात्मक शुल्कों के लिए पॉलिसी निर्धारित की है। ब्याज दर और दंडात्मक शुल्क (अगर कोई हो) वार्षिक दर पर आधारित है ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- d) ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण की प्रक्रिया, और दंडात्मक शुल्क (अगर कोई हो) भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन के लिए अपडेट किया जाएगा।
- e) उधारकर्ताओं के साथ साझा की जाने वाली पुनर्भुगतान अनुसूची, कंपनी की पुनर्भुगतान अनुसूची में ब्याज और मूलधन के बीच के अंतर को स्पष्ट रूप से दर्शाती है।
- f) कंपनी ब्याज दर और शुल्क पॉलिसी में निहित नियमों के अनुसार अपनी ब्याज दर/शुल्क निर्धारित करती है।
- g) शिकायत निवारण समिति, अन्य बातों के अलावा, उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी करती है।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री के

संबंध में कंपनी यह सुनिश्चित

करेगी कि:

- a) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।
- b) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य के किसी भी विज्ञापन में कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे, जो किसी सेवा या उत्पाद पर लागू होंगे और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, और संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध करने पर उपलब्ध कराएगी या यह वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।

- c) कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा मार्गदर्शिका/शुल्क अनुसूची आदि प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों (अगर कोई हो, तो दंडात्मक प्रभार सहित) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।
- d) अगर कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए थर्ड पार्टी की सेवाएं लेती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे थर्ड पार्टी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (अगर ऐसी कोई थर्ड पार्टी उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसा कि कंपनी करती है।
- e) कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो, भले ही वह मेल द्वारा हो या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके दी गई हो।
- f) कंपनी ने अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है और उत्पादों/सेवाओं की मार्केटिंग के लिए उनकी सेवाओं का उपयोग किया जाता है, जिसमें अन्य बातों के अलावा, उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताना आवश्यक है।

- g) आरबीआई के निर्देशों के अनुसार, कंपनी ने निदेशक मंडल के अनुमोदन से आउटसोर्सिंग पॉलिसी के एक भाग के रूप में डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाया है।
- h) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, कंपनी शिकायत की जांच करने, उसका निपटारा करने और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाएगी।

#### गारंटर

जब कोई व्यक्ति लोन के लिए गारंटर बनने पर विचार करता है, तो उसे निम्न के बारे में सूचित किया जाएगा:

- गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- कंपनी के प्रति उसके दायित्व की राशि;
- वे परिस्थितियां जिनमें कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कहेगी;
- अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो कंपनी अपने फंड पाने के लिए क्या सहारा अपनाएगी;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट राशि तक सीमित हैं या असीमित हैं; और
- वह समय और परिस्थितियां, जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और वह तरीका, जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- अगर गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/उधारदाता द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

कंपनी उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति के किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह गारंटर है।

#### निजता और गोपनीयता

- ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और पूर्व दोनों, निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्न नियमों और पॉलिसी द्वारा निर्देशित होगी।
- कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, हमारे सहयोगियों सहित, निम्न अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगी:
  - अगर जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
  - अगर जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
  - अगर कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहक या ग्राहक के खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी का उपयोग मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को देने के लिए न किया जाए।

- अगर ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से ऐसा करेगी।
  - अगर कंपनी को ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसे ऐसा करने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।
- c) ग्राहक को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध गोपनीयता पॉलिसी के माध्यम से, जीएचएफएल 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 जाता है।
- d) कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए तब तक नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत न हो।

लोन के पूर्व-भुगतान/पूर्व-समापन के लिए दिशानिर्देश

- a) कंपनी निम्न स्थितियों में हाउसिंग लोन के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगी:
- a. जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज दर पर हो और किसी भी स्रोत से पूर्व-समापन किया गया हो।
  - b. जहां हाउसिंग लोन फिक्स्ड ब्याज दर पर हो और लोन उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-समापन किया गया हो।
- b) इस उद्देश्य के लिए "स्वयं के स्रोत" शब्द का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।
- c) कंपनी, सह-उधारकर्ताओं के साथ या उनके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर टर्म लोन पर, फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान के लिए दंड नहीं लगाएगी।
- d) सभी दोहरे/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) के हाउसिंग लोन पर, फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर के लिए निर्धारित पूर्व-भुगतान मानदंड लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करेगा कि पूर्व-भुगतान के समय लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग दर पर है। दोहरे/विशेष दर वाले हाउसिंग लोन के मामले में, फिक्स्ड ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद, लोन को फ्लोटिंग दर लोन में परिवर्तित कर दिए जाने पर फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-समापन मानदंड लागू होगा। यह उन सभी दोहरे/विशेष दर वाले हाउसिंग लोन पर लागू होगा, जिन्हें इसके बाद फोरक्लोजर किया जाएगा। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि फिक्स्ड दर वाला लोन वह होता है जहां लोन की पूरी अवधि के लिए दर फिक्स्ड होती है।
- e) गैर-हाउसिंग लोन के लिए, कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड लगाएगी।

पूर्व-भुगतान के लिए निम्न दिशानिर्देश 1 जनवरी 2026 से लागू होंगे:

कंपनी सभी **फ्लोटिंग दर** लोन और एडवांस पर पूर्व-भुगतान शुल्क लगाने के संबंध में निम्न निर्देशों का पालन करेगी:

- (i) व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तियों को दिए गए सभी लोन के लिए, सह-दायित्वकर्ता (दायित्वकर्ताओं) के साथ या उनके बिना, कंपनी पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी;
- (ii) व्यक्तियों और एमएसई को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी लोन के लिए, सह-दायित्वकर्ता (दायित्वकर्ताओं) के साथ या उनके बिना, कंपनी ₹50 लाख तक की स्वीकृत राशि/सीमा वाले लोन पर कोई पूर्व-भुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

उपरोक्त दिशानिर्देश लोन के पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग किए जाने वाले फंड के स्रोत की परवाह

किए बिना, आंशिक या पूर्ण रूप से, और बिना किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के लागू होंगे।

दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग दर का संयोजन) वाले लोन के लिए उपरोक्त दिशानिर्देशों की उपयोगिता इस बात पर निर्भर करेगी कि पूर्व-भुगतान के समय लोन फ्लोटिंग दर पर है या नहीं।

पूर्व-भुगतान शुल्क, पूर्व-भुगतान की जाने वाली राशि पर आधारित होंगे।

कंपनी अपनी ब्याज दर और शुल्क पॉलिसी के अनुसार, किसी भी स्रोत से, आंशिक या पूर्ण रूप से, भुगतान की गई किसी भी राशि पर पूर्व-भुगतान जुर्माना लगा सकती है।

- f) पूर्व-भुगतान शुल्क लागू होने या न होने की जानकारी स्वीकृति पत्र और लोन अनुबंध में स्पष्ट रूप से दी जाएगी। इसके अतिरिक्त, जिन लोन और एडवांस में मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस) प्रदान किया जाना आवश्यक है, वहां यह जानकारी केएफएस में भी दी जाएगी। यहां निर्दिष्ट अनुसार जिन पूर्व-भुगतान शुल्कों का खुलासा नहीं किया गया है, उन्हें कंपनी द्वारा वसूल नहीं किया जाएगा।

कंपनी ऐसे किसी भी शुल्क/फीस को पूर्व-भुगतान के समय प्रतिगामी रूप से नहीं लगाएगी, जिन्हें पहले कंपनी द्वारा माफ किया जा चुका हो।

कंपनी अपनी इच्छा से पूर्व-भुगतान किए जाने पर कोई शुल्क नहीं लगाएगी।

### लोन एवं एडवांस के लिए मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस)

- a) कंपनी/कंपनियों के समूह और उधारकर्ता के बीच लोन अनुबंध के मुख्य तथ्य कानूनी रूप से महत्वपूर्ण और निर्धारक तथ्य होंगे, जो उधारकर्ता को एक सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सहायता करने के लिए आवश्यक बुनियादी जानकारी को पूरा करेंगे।

मुख्य तथ्यात्मक विवरण (केएफएस) लोन अनुबंध से संबंधित प्रमुख तथ्यों का एक विवरण है, जो सरल और समझने में आसान भाषा में, मानकीकृत प्रारूप में उधारकर्ता को प्रदान किया जाता है, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 में समय-समय पर संशोधित रूप में निर्दिष्ट है।

- b) कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को स्वीकृति पत्र के साथ एक केएफएस प्रदान करेगी, ताकि उन्हें लोन अनुबंध निष्पादित करने से पहले एक सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद मिल सके। केएफएस ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी और एक पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

- c) केएफएस में लोन संख्या (यूनीक प्रस्ताव संख्या) होगी और सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले लोन के लिए इसकी वैधता अवधि कम से कम तीन कार्यदिवस होगी, और सात दिन से कम अवधि वाले लोन के लिए इसकी वैधता अवधि एक कार्यदिवस होगी।

वैधता अवधि, कंपनी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद, उधारकर्ता को लोन की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि को दर्शाती है। अगर उधारकर्ता वैधता अवधि के दौरान इन शर्तों से सहमत होते हैं, तो कंपनी केएफएस में दर्शाई गई लोन की शर्तों से बंधी होगी।

- d) वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) उधारकर्ता को दिए जाने वाले लोन की वार्षिक लागत है, जिसमें ब्याज दर और केएफएस में उधारकर्ता को प्रदान की जाने वाली लोन सुविधा से जुड़े सभी अन्य शुल्क शामिल हैं।

- e) अगर कंपनी द्वारा थर्ड पार्टी सेवा प्रदाताओं की ओर से वास्तविक आधार पर उधारकर्ताओं से कोई शुल्क वसूल किया जाता है, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, तो वे भी एपीआर का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से प्रकट किया जाएगा। सभी मामलों में, जहां एनबीएफसी ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज उचित समय के भीतर उधारकर्ता को प्रदान किए जाएंगे।
- f) कोई भी शुल्क, प्रभार आदि, जिनका केएफएस में उल्लेख नहीं है, कंपनी द्वारा लोन अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर उधारकर्ता से उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना नहीं लिया जाएगा।
- g) केएफएस को लोन अनुबंध के भाग के रूप में प्रदर्शित करने के लिए एक सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

## सामान्य

- a) कंपनी किसी भी माइक्रो-फाइनेंस उधारकर्ता को कोई लोन नहीं देती है।
- b) कंपनी लोन अनुबंध के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों के अलावा उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करती है (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी में गड़बड़ी का पता न चल जाए)।
- c) उधारकर्ता के खाते के ट्रांसफर के लिए, उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति (अगर कोई हो) अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- d) जब भी लोन दिया जाता है, कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान अनुसूची के माध्यम से राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी।
- e) कंपनी ने एक कलेक्शन पॉलिसी तैयार की है जिसमें पुनर्भुगतान प्रक्रिया और रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के संबंध में दिशानिर्देश शामिल हैं।
- f) कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच हाउसिंग लोन के लिए सहमत प्रमुख नियमों और शर्तों को जल्द और अच्छी तरह समझने के लिए, कंपनी सभी मामलों में, आरबीआई के निर्देशों के तहत दिए गए प्रारूप के अनुसार ऐसे लोन के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। यह दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा लोन और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा।
- g) कंपनी ने उधारकर्ता द्वारा समझने योग्य भाषा में एमआईटीसी तैयार किया है और कंपनी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित प्रतिलिपि ग्राहक पोर्टल पर अपलोड की गई है।
- h) कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (अगर कोई हो), दी जाने वाली सेवाएं, उत्पाद संबंधी जानकारी, विभिन्न ट्रांजैक्शन के लिए समय संबंधी मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक है। कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्दे" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगी।
- i) कंपनी अपनी वेबसाइट पर अपने उत्पादों और सेवाओं की जानकारी अंग्रेजी में प्रदर्शित करेगी। कंपनी लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करती है। इसके अलावा, कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी किसी को भी समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकती है।
- j) संहिता का प्रचार करने के लिए, कंपनी निम्न कार्य करेगी:
  - a. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी;
  - b. अनुरोध करने पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा यह संहिता उपलब्ध कराएगी;
  - c. यह संहिता प्रत्येक शाखा और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी; और
  - d. यह सुनिश्चित करेगी कि उनके कर्मचारी संहिता के बारे में लागू जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हैं।

## संहिता की समीक्षा

- a) निदेशक मंडल द्वारा संहिता की वार्षिक समीक्षा की जाएगी।
- b) निदेशक मंडल किसी भी समय पॉलिसी के संपूर्ण या किसी भी भाग में संशोधन या संशोधन कर सकता है।
- c) निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन पर रिपोर्ट हर साल बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को दी जाएगी।
- d) शिकायत निवारण तंत्र पर अर्ध-वार्षिक रिपोर्ट निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।