

**पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
(पूर्व में मैग्मा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)**

एक स्वैच्छिक कोड, जो व्यक्तिगत ग्राहकों से
निपटते समय उचित व्यवहार मानकों के लिए
सिद्धांत निर्धारित करता है

फेयर प्रैक्टिसेस कोड

प्रभावी तिथि: 19.10.2022

अप्रूवल तिथि: 19.10.2022

वर्जन नंबर: 6.0

द्वारा अप्रूव किया गया: बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स

पॉलिसी ओनर: कम्प्लायंस ऑफिसर

यह डॉक्यूमेंट गोपनीय है और कंपनी में मौजूद फेयर प्रैक्टिस कोड पर किसी भी पॉलिसी को अतिक्रमित करता है और सबसे हाल ही की पॉलिसी और प्रोसीज़र के संयोजन में डॉक्यूमेंट किए गए और फाइल पर रखे गए डॉक्यूमेंट को पढ़ना चाहिए.

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

आधार दस्तावेज़	:	मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) डायरेक्शन, 2021
इनके द्वारा तैयार किए गए प्रारंभिक डॉक्यूमेंट	:	श्री अर्णब दास
कार्यात्मक पहलू इसके द्वारा चेक किए गए	:	सुश्री अदिति शेटी
नियंत्रण दिशानिर्देश/नीति	:	'नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देशों, 2021 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित उचित प्रैक्टिस कोड'
इनके द्वारा जांचे गए कानूनी पहलू	:	श्री पंकज राठी, सुश्री प्रीति सराओगी, सुश्री अदिति शेटी, एम/एस कंप्लायंस पिलर

अनुक्रमणिका

परिचय, उद्देश्य और एप्लीकेशन	2
डिस्क्लोज़र, एडवर्टाइजिंग, मार्केटिंग और सेल्स	2
लोन और उनकी प्रोसेसिंग के लिए एप्लीकेशन	3
लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और अस्वीकृति का संचार	4
नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट	4
ब्याज़ दर और दंड ब्याज़ के बारे में जानकारी	5
गारंटर	5
गोपनीयता और गोपनीयता	5
CERSAI, CKCY, CIC6 के साथ जानकारी शेयर करना	6
देय राशि का कलेक्शन	6
शिकायतें और शिकायतें	7
लोन का प्री-पेमेंट, प्रीक्लोज़र और ट्रांसफर	7
जनरल	8
कंट्रोल रिकॉर्ड बदलें.....	9

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

फेयर प्रैक्टिस कोड

1. परिचय, उद्देश्य और अनुप्रयोग

पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में, मैग्मा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड) (जिसे इसके बाद "कंपनी" या "हम" कहा गया है) ने इस फेयर प्रैक्टिस कोड ("एफपीसी" या "कोड") का निर्माण और अपनाया है, जो कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित प्रैक्टिस मानकों के लिए सिद्धांत निर्धारित करता है। यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी किए गए उचित प्रैक्टिस संहिता पर दिशानिर्देशों के आधार पर तैयार की गई है, जिसमें 'गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021' दिनांक 17 फरवरी, 2021 ("आरबीआई एचएफसी निर्देश") है।

1.1 फेयर प्रैक्टिस कोड के उद्देश्य- कोड अपनाया गया है:

- a) ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और उचित प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- b) पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि कस्टमर को बेहतर समझ सकें कि वे सेवाओं की उचित उम्मीद क्या कर सकते हैं;
- c) उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार सेनाओं को प्रोत्साहित करना;
- d) ग्राहकों और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- e) कस्टमर को बेहतर तरीके से समझने में सक्षम बनाने के लिए कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की उचित उम्मीद है;
- f) हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को बढ़ावा देना.
- g) एडवांस की रिकवरी से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- h) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों की गणना करना और उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना; और
- i) कस्टमर की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को मजबूत बनाना.

1.2 कोड का उपयोग- यह कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रोडक्ट और सर्विसेज़ पर लागू होता है, चाहे कंपनी द्वारा प्रदान किया गया हो या किसी भी ग्रुप इकाई या फोन पर डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से, पोस्ट द्वारा, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से काउंटर पर. यह कंपनी की ओर से, कर्मचारियों या कंपनी के प्रतिनिधियों द्वारा प्रदान की गई सभी सेवाओं पर भी लागू होगा.

1.3 कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की जिम्मेदारी - बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स के अप्रूवल वाली कंपनी शिकायतों और शिकायतों का समाधान करने के लिए आरबीआई एचएफसी निर्देशों के तहत आवश्यक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेगी. इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और मैनेजमेंट के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकरण की आवधिक समीक्षा हो.

2. प्रकटीकरण, विज्ञापन, विपणन और बिक्री

2.1 हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कंपनी की सभी विज्ञापन और प्रमोशनल सामग्री स्पष्ट और वास्तविक है.

2.2 हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कंपनी के किसी भी मीडिया और प्रमोशनल साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या प्रोडक्ट पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, यह दर्शाएगा कि अन्य फीस और शुल्क लागू होंगे या नहीं. इसके अलावा, संबंधित नियम और शर्तों का पूरा विवरण या तो अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा या कंपनी की वेबसाइट पर रखा जाएगा.

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

- 2.3** हम निम्नलिखित मीडिया में से किसी एक या अधिक के माध्यम से ब्याज़ दरों, सामान्य फीस और शुल्कों (दंड शुल्क सहित) के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे-
- (a) हमारी सभी ब्रांच में नोटिस लगाना;
- (b) टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;
- (c) कंपनी की वेबसाइट पर जानकारी;
- (d) निर्दिष्ट स्टाफ/हेल्पडेस्क के माध्यम से.
- 2.4** अगर हम सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए थर्ड पार्टी की सेवाओं का लाभ उठाते हैं, तो हमें आवश्यक करना होगा कि ऐसे थर्ड पार्टी कस्टमर की व्यक्तिगत जानकारी (ऐसे थर्ड पार्टी के लिए कोई उपलब्ध होने पर) को गोपनीयता और सुरक्षा की उसी स्तर के साथ संभालना होगा.
- 2.5** हम समय-समय पर, ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए प्रोडक्ट की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकते हैं. हमारे अन्य प्रोडक्ट या प्रोडक्ट/सेवाओं के संबंध में प्रमोशनल ऑफर के बारे में जानकारी केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने मेल द्वारा या हमारी वेबसाइट पर या अन्यथा रजिस्टर करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो.
- 2.6** हमने बोर्ड के अनुमोदन के साथ आरबीआई द्वारा निर्धारित डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट (डीएमए) के लिए आचार संहिता बनाई है और इसके आधार पर, हमने अपने डीएसए के लिए आचार संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाएं मार्केट प्रोडक्ट के लिए उपलब्ध हैं. आचार संहिता, अन्य मामलों के बीच, जब वे हमारे उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं, तो उन्हें खुद को पहचानने की आवश्यकता होगी.
- 2.7** कस्टमर से यह शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि हमारे प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने इस कोड के उल्लंघन में किसी भी अनुचित आचरण या कार्यवाही की है, तो शिकायत की जांच करने और संभालने और नुकसान करने के लिए उपयुक्त चरणों की प्रक्रिया शुरू की जाएगी, अगर कोई हो.

3. लोन और उनकी प्रोसेसिंग के लिए एप्लीकेशन

- 3.1** हम टैरिफ शीट या शुल्क के शिड्यूल के माध्यम से, लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए देय फीस/शुल्क के बारे में सभी जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से प्रकट करेंगे, अगर लोन राशि मंजूर/डिस्बर्स नहीं की गई है, तो रिफंड योग्य फीस की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो; विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड ब्याज/दंड, यदि कोई हो; फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों तक ऋण स्विच करने के लिए परिवर्तन प्रभार या उसके विपरीत, किसी ब्याज पुनःनिर्धारित खंड का अस्तित्व या कोई अन्य विषय जो हमारे दृष्टिकोण में उधारकर्ता के ब्याज को प्रभावित करता है. इस प्रकार, हम पारदर्शी तरीके से लोन एप्लीकेशन की प्रोसेसिंग/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेंगे. यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हैं.
- 3.2** लोन प्रोडक्ट प्राप्त करते समय, हम लागू ब्याज़ दरों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, साथ ही फीस/शुल्क, अगर कोई हो, प्रोसेसिंग के लिए देय, प्री-पेमेंट विकल्प और शुल्क, अगर कोई हो, और कोई अन्य विषय जो उधारकर्ता के ब्याज को प्रभावित करता है, ताकि अन्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (एचएफसी) द्वारा प्रदान किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके. इसके अलावा, लोन एप्लीकेशन फॉर्म एप्लीकेशन फॉर्म के साथ सबमिट किए जाने वाले आवश्यक डॉक्यूमेंट की लिस्ट को दर्शा सकता है.

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

3.3 कंपनी सभी लोन एप्लीकेशन के लिए स्वीकृति रसीद जारी करेगी. लोन एप्लीकेशन का निपटान 15 दिनों के भीतर या ऐसे विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा जो उधारकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति प्राप्त होने की तिथि से सभी संबंधों में पूरा हो जाएगा.

3.4 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर सोर्स किए गए लोन के लिए- अगर कंपनी उधारकर्ताओं को स्रोत करने और/या बकाया राशि रिकवर करने के लिए अपने एजेंट के रूप में डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को लगाती है, तो यह सुनिश्चित करेगी कि:

- एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे.
- कंपनी द्वारा एक एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को कस्टमर के सामने प्रकट करना होगा कि यह कंपनी की ओर से बातचीत कर रहा है.
- अगर लोन मंजूर कर दिया गया है, तो मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट को निष्पादित करने से पहले, स्वीकृति पत्र कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को जारी किया जाएगा.
- कंपनी के पास इसके द्वारा संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी और निगरानी होगी.

4. लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और अस्वीकृति का संचार

4.1 आमतौर पर लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एप्लीकेशन के समय हमारे द्वारा एकत्र किए जाएंगे. हम कस्टमर को सूचित करेंगे कि अगर हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो उसे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा.

4.2 कस्टमर को स्वीकृत या अन्यथा, वार्षिक ब्याज दर, लोन राशि ड्रॉ करने के लिए एप्लीकेशन की विधि, प्री-पेमेंट शुल्क, दंड शुल्क आदि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि के माध्यम से सूचित किया जाएगा. हम लोन एग्रीमेंट में बोल्ड में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लिए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेंगे. हम अपने रिकॉर्ड पर उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों को स्वीकार करते रहेंगे.

4.3 हम लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और लोन डिस्बर्समेंट के समय या लोन डिस्बर्समेंट के बाद प्रत्येक उधारकर्ता को लोन एग्रीमेंट में उल्लिखित सभी एन्क्लोजर की कॉपी प्रदान करेंगे.

4.4 लोन एप्लीकेशन को अस्वीकार करने की सूचना- अगर कंपनी कस्टमर को लोन प्रदान करने की स्थिति में नहीं है, तो हम अस्वीकार करने के कारण लिखने में सूचित करेंगे और ऐसा संचार ईमेल, एसएमएस आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक साधनों सहित संचार के किसी भी मान्य साधन के माध्यम से हो सकता है.

5. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट

5.1 हम लोन एग्रीमेंट/सैंक्शन लेटर में दिए गए डिस्बर्समेंट शिड्यूल या कस्टमर द्वारा किए गए डिस्बर्समेंट अनुरोध के अनुसार लोन डिस्बर्स करेंगे.

5.2 हम उधारकर्ता को नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचना देंगे, जिसमें डिस्बर्समेंट शिड्यूल, ब्याज दरें, दंड ब्याज, अगर कोई हो, सर्विस शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क, अन्य लागू शुल्क/शुल्क आदि से संबंधित नियम और शर्तों में बदलाव शामिल हैं. हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव कस्टमर को नोटिफिकेशन के बाद ही किए जाते हैं. इस संबंध में उपयुक्त शर्त को लोन एग्रीमेंट में शामिल किया जाएगा.

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

- 5.3** अगर नियम व शर्तों में बदलाव कस्टमर के नुकसान के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना अकाउंट बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज़ का भुगतान किए लोन अकाउंट को स्विच कर सकता है.
- 5.4** एग्रीमेंट के तहत भुगतान या परफॉर्मेंस को रीकॉल/एक्सीलरेट करने या अतिरिक्त सिक्योरिटीज़ प्राप्त करने का निर्णय, लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होगा.
- 5.5** हम सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या बकाया लोन राशि को प्राप्त करने पर सभी सिक्योरिटीज़ जारी करेंगे, जो किसी भी कानूनी अधिकार या लियन के अधीन होगा, कंपनी के उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है. अगर सेट ऑफ का ऐसा अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष क्लेम और उन शर्तों के बारे में पूरे विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित क्लेम सेटल/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को बनाए रखने का हकदार है.
- 6. ब्याज़ दर और दंड ब्याज़ दर के बारे में जानकारी**
- 6.1.** कंपनी, अपने बोर्ड के अप्रूवल के साथ, ब्याज़ दरों और प्रोसेसिंग फीस, दंड ब्याज़ और अन्य फीस/शुल्क आदि निर्धारित करने के लिए उपयुक्त इंटरनल पॉलिसी अपनाई है. इसने फंड की औसत लागत, ऑपरेटिंग लागत, पूंजी शुल्क, क्रेडिट नुकसान आदि जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज़ दर मॉडल को परिभाषित किया है. इसके अलावा, एक अतिरिक्त जोखिम प्रीमियम, जो कस्टमर से जुड़े क्रेडिट जोखिम पर आधारित है, जो उसकी क्रेडिट हिस्ट्री, क्रेडिट रेटिंग, फाइनेंशियल प्रोफाइल, सिक्योरिटी कवर आदि का कार्य है. इसलिए, कंपनी विभिन्न श्रेणियों में अलग-अलग ब्याज़ दर ले रही हो सकती है.
- 6.2.** बेंचमार्क फ्लोटिंग रेफरेंस रेट, ब्याज़ दर की रेंज और जोखिमों के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण, और लागू दंड ब्याज़ भी कंपनी द्वारा इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा. ब्याज़ दरों में बदलाव होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी.
- 6.3.** लागू ब्याज़ दर और दंडात्मक ब्याज़ दर वार्षिक की जाएगी ताकि उधारकर्ता को अकाउंट से लिए जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो.
- 6.4.** उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तें ब्याज़ और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से संकेत देगी.
- 7. गारंटर्स**
- 7.1** जब कोई व्यक्ति लोन के लिए गारंटर होना चाहता है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा:
- गारंटर के रूप में उसकी देयता;
 - वह कंपनी के प्रति खुद को प्रतिबद्ध करने वाली देयता की राशि;
 - जिन परिस्थितियों में कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कॉल कर सकती है;
 - अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान नहीं कर पाता है, तो कंपनी ने कंपनी को गिरवी रखने वाली अपनी अन्य एसेट/सिक्योरिटीज़ का रिकोर्स किया है;
 - क्या गारंटर के रूप में उनकी देयताएं किसी विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
 - समय और परिस्थितियों में जिनमें गारंटर के रूप में उनकी देयताओं को डिस्चार्ज किया जाएगा और वह तरीका भी जिससे कंपनी उन्हें इसके बारे में सूचित करेगी; और
 - कस्टमर की फाइनेंशियल स्थिति में कोई गिरावट.

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

7.2 अगर कोई गारंटर कंपनी द्वारा किए गए मान्य मांग का पालन करने से इंकार करता है, तो बकाया राशि का भुगतान करने के पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को जानबूझकर डिफॉल्टर माना जा सकता है।

8. निजता और गोपनीयता

8.1 जब ग्राहक अब निजी और गोपनीय नहीं होता है, तब भी हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का इलाज करेंगे। हम ग्रुप में अन्य कंपनियों सहित किसी को ग्राहक के डेटा या जानकारी प्रकट नहीं करेंगे, सिवाय जब:

- कानून के अनुसार आवश्यक।
- सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य।
- हमारे हित के लिए जानकारी देने की आवश्यकता होती है। हालांकि, इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक के अकाउंट/व्यक्तिगत जानकारी के बारे में किसी अन्य को जानकारी देने के कारण नहीं किया जाएगा, जिसमें ग्रुप की अन्य कंपनियां शामिल हैं, मार्केटिंग के उद्देश्यों के लिए जब तक ग्राहक ने हमें इसके लिए अधिकृत नहीं किया है।
- कस्टमर ने या तो कंपनी को अनुमति दी है/अधिकृत किया है या कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहा है।

8.2 हम कस्टमर को कंपनी के पास उनके पर्सनल रिकॉर्ड एक्सेस करने के लिए भारत के कानूनों के तहत उनके अधिकारों/देयताओं के बारे में सूचित करेंगे।

8.3 हम विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे जब तक ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

8.4 अगर कस्टमर चाहता है कि हम कंपनी द्वारा मार्केटिंग से संबंधित कम्प्युनिकेशन भेजना बंद करें, तो उसे अपनी किसी भी ब्रांच या चैनल के माध्यम से लिखित रूप में अनुरोध सबमिट करना होगा जो मार्केटिंग से संबंधित कम्प्युनिकेशन में निर्दिष्ट किया जा सकता है।

9. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों ("सीआईसी"), सिक्योरिटाइज़ेशन एसेट रीकंस्ट्रक्शन एंड सिक्योरिटी इंटररेस्ट ("सीईआरएसएआई"), सेंट्रल केवाईसी रजिस्ट्री ("सीकेवाईसीआर") और अन्य एजेंसियों के साथ डेटा/जानकारी शेयर करना

- कंपनी समय-समय पर लागू नियामक/वैधानिक आवश्यकताओं के अनुसार कस्टमर के लोन अकाउंट का विवरण जैसे पुनर्भुगतान ट्रेक रिकॉर्ड, केवाईसी जानकारी, सुरक्षा विवरण और सीआईसी, सीईआरएसएआई, सीकेवाईसीआर या किसी अन्य सरकारी अधिकृत एजेंसियों के साथ अन्य आवश्यक जानकारी शेयर कर सकती है।
- अगर कस्टमर द्वारा मांगे जाते हैं, तो हम सीआईसी या ऐसी एजेंसियों को दी गई संबंधित जानकारी प्रदान करेंगे, बशर्ते कि वह संबंधित एजेंसी या कुछ वैधानिक दायित्व द्वारा रोका नहीं गया हो।

10. बकाया राशि का कलेक्शन

10.1 जब लोन दिए जाते हैं, तो हम लोन एग्रीमेंट/सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तें ("एमआईटीसी") वाले डॉक्यूमेंट में पुनर्भुगतान की राशि, अवधि और अवधि का उल्लेख करके कस्टमर को पुनर्भुगतान प्रोसेस के बारे में बताएंगे। हालांकि, अगर ग्राहक पुनर्भुगतान शिड्यूल का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में कस्टमर को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत विजिट करके और/या सुरक्षा, अगर कोई हो, रिपोजेशन करके याद दिलाना शामिल होगा।

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

- 10.2** कंपनी की कलेक्शन पॉलिसी/प्रोसेस को सौजन्य, उचित उपचार और अनुसरण पर बनाया जाएगा. हम कस्टमर के विश्वास और लॉन्ग-टर्म संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास रखते हैं. हमारा कर्मचारी या देय राशि या/और सुरक्षा दोबारा कब्जा करने में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपने आप की पहचान करेगा और हमारे द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के प्राधिकरण के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा.
- 10.3** स्टाफ के सभी सदस्य या कलेक्शन और/या सुरक्षा रिपोजेशन में हमारे प्रतिनिधित्व के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को निम्नलिखित विस्तृत दिशानिर्देशों का पालन करना होगा:
- कस्टमर के सामान्य रूप से उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी भी विनिर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और, अगर उसके निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो बिज़नेस/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा.
 - कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार को कस्टमर को पहली बार में ही बता दिया जाएगा.
 - कस्टमर की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा.
 - कस्टमर के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी.
 - हमारे प्रतिनिधि ओवरड्यू लोन की रिकवरी के लिए 8.00 a.m. से 7.00 p.m. के बीच कस्टमर से संपर्क करेंगे.
 - हम किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए कस्टमर के अनुरोध पर विचार करने का प्रयास करेंगे और ऐसे अनुरोधों को जल्द से जल्द सम्मानित किया जाएगा.
 - परस्पर स्वीकार्य और व्यवस्थित रूप से देय राशि के संबंध में विवादों या अंतरों को हल करने के लिए सभी संभावित सहायता दी जाएगी.
 - बकाया वसूली के लिए कस्टमर के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा को बनाए रखा जाएगा.
 - अनुचित अवसर जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य आपदाजनक अवसर बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विज़िट करने के लिए टाले जाएंगे.

11. शिकायतें एवं सहायता

- 11.1** कंपनी ने कस्टमर शिकायत निवारण तंत्र/कस्टमर शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित शिकायत निवारण नीति अपनाई है, जिसमें बोर्ड ऑफ डायरेक्टर के अप्रूवल के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया शामिल है. ऐसी नीति/तंत्र कंपनी के प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को ऑनलाइन या समर्पित कस्टमर सर्विस चैनल के माध्यम से प्राप्त करने, रजिस्टर करने और निपटान करने के लिए प्रणाली और प्रक्रिया की रूपरेखा देगा.
- 11.2** कंपनी की कस्टमर शिकायत निवारण प्रणाली डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से स्रोत लोन सहित आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित समस्याओं का भी सामना करेगी.
- 11.3** हम अपनी वेबसाइट और हमारी ब्रांच पर संबंधित ईमेल आईडी, संपर्क विवरण, अपेक्षित टर्नअराउंड टाइम, शिकायतों के एस्कलेशन के लिए मैट्रिक्स आदि के साथ कस्टमर शिकायत निवारण प्रणाली प्रकाशित करेंगे. अगर शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट होती है, तो ऐसा प्रकटीकरण नेशनल हाउसिंग बैंक ("NHB") को एस्कलेशन चैनल भी प्रदर्शित करेगा.
- 11.4** अगर हमें कस्टमर से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर एक स्वीकृति/प्रतिक्रिया भेजेंगे. अगर हमें कस्टमर से फोन पर शिकायत प्राप्त होती है, तो हम कस्टमर को शिकायत रेफरेंस नंबर प्रदान करेंगे और उसे प्रगति के बारे में सूचित रखेंगे.

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

11.5 मामले की जांच करने के बाद, हम कस्टमर को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या उसे समझाएंगे कि हमें प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है, और हम शिकायत के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेंगे।

12. लोन का प्री-पेमेंट, प्रीक्लोजर और ट्रांसफर

12.1 हम निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन को प्री-क्लोजर करने पर प्री-पेमेंट लेवी या दंड नहीं लेते हैं:

- जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से प्री-क्लोजर किया गया है।
- जहां हाउसिंग लोन फिक्स्ड ब्याज दर के आधार पर है और लोन उधारकर्ता द्वारा अपने स्रोतों से प्री-क्लोजर किया जाता है।

कृपया ध्यान दें:

- इस उद्देश्य के लिए "खुद के स्रोतों" का आशय किसी बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या फाइनेंशियल संस्थान से लिए गए उधार के अतिरिक्त किसी भी अन्य स्रोत से है।
- सभी डुअल/स्पेशल रेट (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का कॉम्बिनेशन) हाउसिंग लोन को फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट के लिए लागू प्री-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करना होगा, क्या प्री-क्लोजर के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। डुअल/स्पेशल रेट हाउसिंग लोन के मामले में, फिक्स्ड ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड फ्लोटिंग दर लोन में बदलने के बाद लागू होगा।
- यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक फिक्स्ड रेट लोन वह है जहां लोन की पूरी अवधि के लिए दर निर्धारित की जाती है।

12.2 कंपनी सह-दायित्व वाले व्यक्तियों के साथ या उनके बिना व्यवसाय के उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर प्रीक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड नहीं लगाएगी।

12.3 लोन अकाउंट के ट्रांसफर के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, अगर कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा ट्रांसफर लागू कानूनों के अनुसार लोन के नियम और शर्तों के अनुसार पारदर्शी होगा।

13. जनरल

13.1 अगर कंपनी इसे आवश्यक समझती है, तो यह उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से कस्टमर से अपने निवास और/या बिज़नेस एड्रेस पर संपर्क करके लोन एप्लीकेशन में कस्टमर द्वारा उल्लिखित विवरण को वेरिफाई करेगा।

13.2 कंपनी RBI द्वारा निर्धारित विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंड ब्याज, प्रदान की गई सेवाएं, प्रोडक्ट की जानकारी, विभिन्न ट्रांज़ैक्शन के समय मानदंडों और शिकायत निवारण तंत्र आदि के संबंध में शाखाओं, वेबसाइट में प्रदर्शित करने के संबंध में नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

13.3 अगर कंपनी को कस्टमर के अकाउंट और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ ट्रांज़ैक्शन की जांच करनी होती है, तो कस्टमर को को-ऑपरेट करने की उम्मीद है।

13.4 अगर ऐसा कस्टमर धोखाधड़ी से या उचित देखभाल के बिना काम करता है, तो कस्टमर सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा।

13.5 उधारकर्ता के सभी संचार आमतौर पर अंग्रेजी में होंगे। हालांकि, अगर कस्टमर द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो ऐसी जानकारी हिन्दी या कस्टमर द्वारा समझी गई किसी अन्य उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदान की जाएगी।

फेयर प्रैक्टिस कोड	मूल जारी करने की तिथि: 15.07.2013	प्रभावी तिथि: 19.10.2022
	समीक्षा तिथि: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 और 19.10.2022	संस्करण संख्या.: 6.0

- 13.6** हम आयु, जाति, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर अपने ग्राहकों के बीच भेदभाव नहीं करेंगे. हालांकि, यह हमें समाज के विभिन्न वर्गों और आयु वर्ग के लिए बनाई गई योजनाओं में संस्थान या भागीदारी से नहीं रोकता है.
- 13.7** कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हाउसिंग लोन के प्रमुख नियम और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ को सुविधाजनक बनाने के लिए, कंपनी को निर्धारित प्रारूप के अनुसार, उधारकर्ता के साथ हस्ताक्षरित और उधारकर्ता को उसकी एक प्रति प्रदान करेगी और उसकी प्रतिलिपि उधारकर्ता को स्वीकृति के तहत प्रदान करेगी.
- 13.8** कंपनी शाखाओं में कोड उपलब्ध कराकर और मौजूदा और नए ग्राहकों को अनुरोध पर कोड की एक कॉपी प्रदान करके इस कोड को अपनी वेबसाइट पर डालकर इसे प्रकाशित करेगी. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि इसके कर्मचारियों को कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षित किया जाए.

नियंत्रण रिकॉर्ड बदलें

संस्करण संख्या.	इसके द्वारा अनुरोध बदलें	परिवर्तन ज्ञापन	अप्रूवल की तिथि
1.0	हेम राज सिंह ह्यांकी	नया कोड अपनाया गया	15.07.2013
2.0	जयदीप शर्मा	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	08.05.2019
3.0	जयदीप शर्मा	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	22.01.2020
4.0	एनएचबी कम्लायंस	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	29.01.2021
-	-	कंपनी का नाम पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड में बदल गया. 22.07.2021	-
5.0	अनुपालना	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	31.01.2022
5.1	अनुपालना	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	19.10.2022

---XXX---