

रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

(27 जून, 2024 को कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा के अनुसार)

A. दस्तावेज़ नियंत्रण

सूचना के प्रकार	वर्णन
दस्तावेज़न शीर्ष	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
दस्तावेज़ कोड	आरएचएफ-एफपीसी
दस्तावेज़ संस्करण नम्बर	5.0
इच्छा तिथि	16.05.2019
पिछली समीक्षा तिथि	04.07.2023
आगामी समीक्षा तिथि	

## विषय-सूची

१	परिचय	3
२	उद्देश्य	3-4
३	संहिता का अनुप्रयोग	4
४	प्रतिबद्धताएँ	4-5
५	प्रकटीकरण और पारदर्शिता प्रतिबद्धताएँ	5
६	विज्ञापन, विपणन और बिक्री	5-6
७	ऋण	6-8
८	अत्यधिक ब्याज वसूलने का नियमन	8
९	अत्यधिक ब्याज वसूला गया	8
१०	ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर संपत्ति के दस्तावेजों का विमोचन	9-10
११	गारंटर	11
१२	गोपनीयता	11-12
१३	ब्याज दर	12-13
१४	बकाया राशि का संग्रह/वसूली	13-14
१५	ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क	14-15
१६	शिकायतें और शिकायतें	15-18
१७	सामान्य	18-20

## 1. परिचय

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे "आरएचएफपीएल" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित किया जाएगा) द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021 (जिसे आगे "आरबीआई मास्टर डायरेक्शन" के रूप में संदर्भित किया जाएगा) के अनुसार तैयार की गई है।

(संदर्भ संख्या आरबीआई/2020-21/73 डीओआर.एफआईएन.एचएफसी.सीसी. संख्या 120/03.10. 136 /2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021 देखें। जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश तैयार किए थे और उन्हें संशोधित किया था।

आरएचएफपीएल ने अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए इस संहिता को अपनाया है।

आरएचएफपीएल (RHFPL) की नीति सभी ग्राहकों के साथ सुसंगत और निष्पक्ष व्यवहार करना है। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी ग्राहक को संहिता के बारे में जागरूक करके, ग्राहक के अनुरोध पर, काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा, इसे प्रत्येक शाखा में और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराकर और कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित करके अपने निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) का संचार भी करेगी।

आरएचएफपीएल (RHFPL) यह सुनिश्चित करेगा कि एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। आरएचएफपीएल की प्रबंधन टीम निष्पक्ष व्यवहारों को लागू करने के लिए जिम्मेदार है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है, और यह भी सुनिश्चित करने के लिए कि इसके संचालन सभी हितधारकों के लिए निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से, उधार सहित विभिन्न वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की पेशकश करने के लिए अपनी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

## 2. उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहारों को बढ़ावा देना;

- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या उचित अपेक्षा कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना,
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करना;
- ग्राहक और आरएचएफपीएल के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

### 3. संहिता का अनुप्रयोग:

यह संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे फोन पर हों, काउंटर पर हों, जिसमें आरएचएफपीएल के डिजिटल मार्केटिंग चैनल और डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) शामिल हैं या इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से ऐसी सेवाओं के अन्य प्रदाताओं के साथ साझा किए गए हैं। यह कंपनी के सभी कर्मचारियों और प्रतिनिधियों पर लागू होगी।

### 4. प्रतिबद्धताएँ:

आरएचएफपीएल ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से काम करेगा, यह सुनिश्चित करके कि:

- हम अपने द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं और हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगे।
- हमारे उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को अक्षरशः और भावना से पूरा करती हैं।
- ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।
- हम ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं के साथ-साथ ब्याज और सेवा शुल्क सहित इसके नियमों और शर्तों को समझने में बिना किसी अस्पष्टता के स्पष्ट जानकारी प्रदान करेंगे।
- हम गलतियों को सुधारने में शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक काम करेंगे, और इस संहिता के उद्देश्यों के आलोक में ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान देंगे।
- हम ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई जानकारी नहीं देंगे, जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरण जैसे कि विनियामक या क्रेडिट एजेंसी या ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति न हो।

- इस प्रकार, कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगी। इसके अलावा, कंपनी एफपीसी से संबंधित आरबीआई मास्टर निर्देशों के अध्याय XIII के तहत प्रावधानों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए सभी कार्य करेगी।
- ऋणकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- आरएचएफपीएल ((RHFPL) सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली विकसित करेगा। अधिमानतः, पावती में वह समय-सीमा भी दर्शाई जानी चाहिए जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- आरएचएफपीएल ((RHFPL) को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति अनिवार्य रूप से देनी होगी।
- हम अपने ग्राहकों के साथ आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। हालाँकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध यदि कोई हों, तो लागू रहेंगे।

#### **5. प्रकटीकरण और पारदर्शिता:**

आरएचएफपीएल (RHFPL) ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

ए) शाखाओं में नोटिस लगाना;

बी) अनुरोध किए जाने पर टैरिफ अनुसूची प्रदान करना

सी) कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से

डी) नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से

आरएचएफपीएल (RHFPL) ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक प्रभार/दंड, ऋण को निश्चित से अस्थायी दरों या इसके विपरीत में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारण खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो ऋणकर्ता के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी ऋणकर्ता को पारदर्शी तरीके से प्रकट करेगा। दूसरे शब्दों में, आर.एच.एफ.पी.एल. पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगा। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

## 6. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

आरएचएफपीएल (RHFPL):

- ए. यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक और भ्रामक न हो।
- बी. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, आरएचएफपीएल यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- सी. आरएचएफपीएल (RHFPL) को अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभार (यदि कोई हो तो दंडात्मक ब्याज सहित) के बारे में जानकारी प्रदान करनी चाहिए।
- डी. यदि आरएचएफपीएल सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो आरएचएफपीएल को यह अपेक्षा करनी होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा कि आरएचएफपीएल (RHFPL) करता है।
- ई. आरएचएफपीएल (RHFPL) समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकता है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- च. प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए आचार संहिता निर्धारित करेगा, जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए 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 बताने की आवश्यकता होती है।

- छ. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर एजेंसी या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने और उसका निपटारा करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

## 7. ऋण:

### 7.1 ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- ए. उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होने चाहिए। कंपनी के ऋण आवेदन पत्रों में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दर्शाई जा सकती है।
- बी. आरएचएफपीएल (RHFPL) को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की प्रणाली विकसित करनी चाहिए। अधिमानतः, वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में भी इंगित किया जाना चाहिए।
- सी. सामान्य तौर पर, आवेदन पत्र जमा करते समय आवेदक से सभी आवश्यक जानकारी एकत्र की जाती है। आवेदन पत्र स्वीकार करते समय ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि यदि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता/आवश्यकता होगी, तो शाखा तुरंत उससे संपर्क करेगी।

### 7.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- ए. आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय आरएचएफपीएल द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि आरएचएफपीएल (RHFPL) को किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो कंपनी जल्द से जल्द ग्राहक से फिर से संपर्क करेगी।

- बी. आरएचएफपीएल (RHFPL) को स्थानीय भाषा में या ऋणदाता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्यथा लिखित रूप में ऋणदाता को ऋण की राशि के साथ वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) सहित सभी नियम और शर्तों के बारे में बताना चाहिए और ऋणदाता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखना चाहिए।
- सी. आरएचएफपीएल (RHFPL) ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख बोल्ल में करेगा।
- डी. आरएचएफपीएल (RHFPL) को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रस्तुत करनी होगी।

### **7.3 ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना**

यदि आरएचएफपीएल ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो उसे अस्वीकृति का कारण लिखित रूप में बताना होगा।

### **7.4 नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण**

- ए. ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार वितरण किया जाना चाहिए।
- बी. आरएचएफपीएल (RHFPL) उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा। आर.एच.एफ.पी.एल. यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही किए जाएं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जानी चाहिए।



- सी. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए अहितकर 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।
- डी. समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- ई. आरएचएफपीएल (RHFPL) को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करना चाहिए, बशर्ते कि आरएचएफपीएल (RHFPL) के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी, जिनके तहत आरएचएफपीएल प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

#### **8. अत्यधिक ब्याज वसूलने का नियमन**

- ए. आरएचएफपीएल (RHFPL) फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा।
- बी. आरएचएफपीएल (RHFPL) को दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित करनी होगी।
- सी. ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

#### **9. अत्यधिक ब्याज वसूला गया**

आरएचएफपीएल ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएगा।

## 10. ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर संपत्ति के दस्तावेजों का विमोचन

व्यक्तिगत ऋण की चुकौती/निपटान पर अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना.

आरएचएफपीएल (RHFPL) आवासीय और वाणिज्यिक दोनों तरह की अचल संपत्तियों के निर्माण/संवर्द्धन के लिए ऋण देता है। एचएफसी के लिए दिशा-निर्देशों से संबंधित जिम्मेदार ऋण आचरण पर 13 सितंबर, 2023 को आरबीआई द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, आरबीआई ने एक निर्दिष्ट अवधि के भीतर अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने और शुल्क हटाने का आदेश दिया है।

### चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों:

आरएचएफपीएल (RHFPL) ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्कों को हटा देगा। प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।

### एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना में मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने की प्रक्रिया

1. एकल उधारकर्ता या सभी उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना के मामले में, आर.एच.एफ.पी.एल. निम्नलिखित तरीके से कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करेगा।

मूल दस्तावेजों का दावा करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों को कानूनी आवश्यकताओं के अनुसार सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत करने होंगे।

1. आरएचएफपीएल (RHFPL) को प्रदान किए जाने वाले निम्नलिखित दस्तावेजों में से किसी एक की प्रति\*

- कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र
- जीवित सदस्य प्रमाण पत्र
- प्रोबेट/प्रशासन पत्र के साथ वसीयत
- संपत्ति के बारे में कार्यकारी मजिस्ट्रेट/उप मंडल मजिस्ट्रेट द्वारा जारी राजस्व म्यूटेशन आदेश

2. मृतक उधारकर्ता/ओं का मूल मृत्यु प्रमाण पत्र

3. दावेदार के फोटोग्राफ और हस्ताक्षर प्रमाण के साथ स्व-सत्यापित के.वाई.सी. दस्तावेज\*

II. एक या एक से अधिक उधारकर्ताओं की आकस्मिक मृत्यु की स्थिति में, लेकिन सभी उधारकर्ताओं की नहीं, आरएचएफपीएल (RHFPL) सभी जीवित उधारकर्ताओं को मूल अचल संपत्ति के दस्तावेज या अन्य सुरक्षा के दस्तावेज, यदि लिए गए हों, वापस कर देगा, बशर्ते कि वे प्रस्तुत करें

1. मृतक उधारकर्ता/ओं का मूल मृत्यु प्रमाण पत्र
2. दावेदार के फोटोग्राफ और हस्ताक्षर प्रमाण के साथ स्व-सत्यापित केवाईसी दस्तावेज\*

सत्यापन के लिए ऐसे दस्तावेज की मूल प्रति प्रस्तुत की जानी चाहिए।

नोट: खाते से संबंधित कोई भी बकाया राशि ऐसे कानूनी उत्तराधिकारियों को खाता बंद करने के लिए चुकानी होगी, इससे पहले कि कोई मूल दस्तावेज उन्हें सौंपे जाएं.

### **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा**

- मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, आरएचएफपीएल (RHFPL) उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों के बारे में बताएगा। ऐसे मामले में जहां देरी आरएचएफपीएल के कारण हुई है, वह देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5,000/- की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देगा।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षति की स्थिति में, आरएचएफपीएल (RHFPL) उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और ऊपर बताए अनुसार मुआवजा देने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, आरएचएफपीएल (RHFPL) को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
- इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना होगा।

### **11. गारंटर:**

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो आरएचएफपीएल (RHFPL) उसे स्वीकृति के तहत निम्नलिखित जानकारी देगा-

- ए. गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- बी. देयता की वह राशि जो वह कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध करेगा;
- सी. परिस्थितियाँ जिनमें आरएचएफपीएल (RHFPL) उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कहेगा;
- डी. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो क्या आरएचएफपीएल (RHFPL) कंपनी में उसके अन्य धन का सहारा ले सकता है;
- ई. क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- एफ. वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देयताएँ समाप्त की जाएँगी और वह तरीका जिससे आरएचएफपीएल (RHFPL) उसे इस बारे में सूचित करेगा।  
यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।
- जी. आरएचएफपीएल (RHFPL) को उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में उसे सूचित रखना चाहिए, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

## 10. गोपनीयता

उधारकर्ता की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी (भले ही वह / वह अब आरएचएफपीएल (RHFPL) का ग्राहक नहीं है) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगा। आरएचएफपीएल (RHFPL) ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा किसी को भी नहीं बताएगा, जिसमें समूह की अन्य कंपनियाँ, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर अन्य संस्थाएँ शामिल हैं:

- ए. यदि जानकारी देश के कानून के अनुसार दी जानी है।
- बी. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- सी. यदि आरएचएफपीएल (RHFPL) के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता

सहित) के बारे में जानकारी किसी और को, समूह की अन्य कंपनियों सहित, विपणन उद्देश्यों के लिए देने के लिए नहीं किया जाना चाहिए।

- डी. यदि ग्राहक आरएचएफपीएल (RHFPL) से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- ई. यदि आरएचएफपीएल (RHFPL) से ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।
- एफ. ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके तहत वह आरएचएफपीएल (RHFPL) के पास मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंच सकता है।
- जी. RHFPL ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग आरएचएफपीएल (RHFPL) सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

## 11. गोपनीयता और गोपनीयता

उधारकर्ता की सभी व्यक्तिगत जानकारी निजी और गोपनीय मानी जाएगी (भले ही वह अब आरएचएफपीएल का ग्राहक न हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। आरएचएफपीएल निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा समूह की अन्य कंपनियों, संस्थाओं सहित किसी को भी ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा नहीं करेगा:

- ए) यदि जानकारी देश के कानून के अनुसार दी जानी है।
- ख) यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- ग) यदि आरएचएफपीएल के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता 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 लिए किसी अन्य को नहीं किया जाना चाहिए। विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की कंपनियाँ।
- घ) यदि ग्राहक आरएचएफपीएल से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- ई) यदि आरएचएफपीएल को ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।

- एफ) ग्राहक को आरएचएफपीएल 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।
- छ) आरएचएफपीएल, आरएचएफपीएल 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 नहीं करता है।

### 13. ब्याज दर

- कंपनी, बोर्ड या कंपनी की परिसंपत्ति देयता प्रबंधन समिति ("ALCO") या बोर्ड द्वारा ऐसी शक्तियों को सौंपे जाने वाले प्राधिकरण के अनुमोदन से, निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर नीति को अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता/ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- कंपनी इस संबंध में लागू RBI निर्देशों की भावना को ध्यान में रखते हुए ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को अपनाएगी। कंपनी प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगी ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।
- बेंचमार्क संदर्भ दर/प्राइम लेंडिंग दर, प्रस्तावित ब्याज दर की सीमा के साथ-साथ जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी आरएचएफपीएल की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी बेंचमार्क संदर्भ दर/प्राइम लेंडिंग दर और ब्याज दर की सीमा में कोई बदलाव होता है, तो कंपनी आरएचएफपीएल (RHFPL) वेबसाइट पर इसका अद्यतन सुनिश्चित करेगी।
- ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को पता हो कि खाते पर कौन सी दरें लगाई जाएंगी।
- उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक को धन के वास्तविक संवितरण की तारीख से ब्याज लगाएगी या चेक द्वारा ऋण वितरित किए जाने के मामले में, ग्राहक को चेक सौंपे जाने की तारीख से ब्याज लगाया जाएगा।
- महीने के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा जिसके लिए ऋण बकाया था, न कि पूरे महीने के लिए।

- यदि ग्राहकों से अतिरिक्त ब्याज और अन्य शुल्क वसूले जाते हैं, तो कंपनी द्वारा उन्हें ग्राहकों को वापस कर दिया जाएगा। कंपनी यथासंभव चेक के माध्यम से भुगतान के स्थान पर ऋण वितरण के लिए ऑनलाइन खाता हस्तांतरण का उपयोग करने का भी प्रयास करेगी।

## 12. बकाया राशि का संग्रह/वसूली

जब भी ऋण दिया जाता है, तो आरएचएफपीएल (RHFPL) ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा।

आरएचएफपीएल (RHFPL) की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित होनी चाहिए। आरएचएफपीएल (RHFPL) के कर्मचारियों को ग्राहकों का विश्वास और दीर्घकालिक संबंध बढ़ाने में विश्वास रखना चाहिए। आरएचएफपीएल (RHFPL) के कर्मचारी या बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में उनका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति स्वयं की पहचान करेगा और आरएचएफपीएल (RHFPL) द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध किए जाने पर, आरएचएफपीएल (RHFPL) द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। आरएचएफपीएल (RHFPL) ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगा।

कर्मचारी के सभी सदस्य या संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में आरएचएफपीएल (RHFPL) का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

- ए. ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में ग्राहक से संपर्क नहीं किया जाएगा। अपने निवास स्थान पर और यदि वह अपने निवास पर उपलब्ध न हो तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर उपस्थित होना चाहिए।
- बी. आरएचएफपीएल (RHFPL) का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार ग्राहक को पहले ही बता दिया जाना चाहिए।
- सी. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।

- डी. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होनी चाहिए
- ई. आरएचएफपीएल (RHFPL) के प्रतिनिधि ग्राहकों से 0700 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा की आवश्यकता न हो।
- एफ. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाएगा।
- जी. कॉल का समय और संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- एच. बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जानी चाहिए।
- i. बकाया राशि संग्रह के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
- जे. परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल/यात्रा करने से बचना चाहिए।

### 13. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

ऋणकर्ताओं पर निम्नलिखित के लिए दंडात्मक प्रभार लगाए जाएंगे:

- ए. आरएचएफपीएल (RHFPL), अपने बोर्ड या एएलसीओ या उस प्राधिकरण के अनुमोदन से, जिसे बोर्ड ऐसी शक्तियां सौंप सकता है, दंडात्मक प्रभार, शुल्क और अन्य प्रभारों पर नीति अपनाएगा, और यह उसके द्वारा अपनाई गई ब्याज दर नीति का भी हिस्सा हो सकता है।
- बी. यदि ऋण समझौते/अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए ऋणकर्ता द्वारा जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक प्रभार' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज दर में जोड़ा जाता है।



- सी. दंडात्मक प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा। हालांकि, आरएचएफपीएल (RHFPL) को ऋण समझौते/अनुबंध की शर्तों के अनुसार ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज लगाने का अधिकार जारी रहेगा।
- डी. दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- ई. व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर समान शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- एफ. ऋण समझौते में उल्लिखित शर्तों के अनुसार संबंधित देय तिथि पर निर्धारित भुगतान करने में विफलता।
- जी. दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण आरएचएफपीएल (RHFPL) द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों ("एमआईटीसी") में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा इसे अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।
- एच. जब भी आरएचएफपीएल (RHFPL) ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजेगा, तो लागू दंडात्मक शुल्क भी सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

#### 14. शिकायतें और कष्ट

ग्राहक अपनी शिकायत लिखित, मौखिक, इलेक्ट्रॉनिक, वेबसाइट या टेलीफोन के माध्यम से उठा सकते हैं।

किसी भी ग्राहक को आरएचएफपीएल (RHFPL) द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत/शिकायत/प्रतिक्रिया है तो वह निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकता है:

- 1800 266 2111 पर कॉल करें
- ईमेल आईडी : [customerservice@rohahousing.com](mailto:customerservice@rohahousing.com) / [grievances@rohahousing.com](mailto:grievances@rohahousing.com)
- आप इस पते पर पत्र लिख सकते हैं - रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, ए-45, दूसरी मंजिल, सिवटेक बिल्डिंग, नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301
- वेबसाइट: [www.rohahousing.com](http://www.rohahousing.com)

### शिकायत कैसे की जानी चाहिए:

प्रश्नों और शिकायतों/शिकायतों को हल करने के लिए, कंपनी ने निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

#### स्तर 1:

**शिकायत दर्ज करने के तरीके:** ग्राहक लिखित, मौखिक, या किसी भी रूप में शिकायत दर्ज कर सकता है। इलेक्ट्रॉनिक रूप से या टेलीफोन पर:

व्यक्तिगत रूप से शिकायत करें	शाखाओं में एक शिकायत रजिस्टर उपलब्ध है। ग्राहक इसमें अपनी शिकायतें दर्ज करा सकता है। ग्राहक अपनी शिकायत सुबह 10:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक कार्य समय के दौरान शिकायत पेटी में भी डाल सकता है।।
हमें कॉल करें	कंपनी के कॉल सेंटर के टोल फ्री नंबर 1800 266 2111 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
ईमेल	<a href="mailto:customerservice@rohahousing.com">customerservice@rohahousing.com</a> / <a href="mailto:grievances@rohahousing.com">grievances@rohahousing.com</a>
हमें लिखें	ग्राहक सेवा सेल, रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, ए-45, <sup>द्वितीय</sup> तल, सिवटेक बिल्डिंग, सेक्टर 4, नोएडा-201301।
वेबसाइट	<a href="http://www.rohahousing.com">www.rohahousing.com</a> हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध आवेदन पत्र भरकर भी शिकायतें हमारी वेबसाइट पर दर्ज की जा सकती हैं।

इस स्तर पर, शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का जवाब दिए जाने की उम्मीद की जाती है।

**स्तर 2:**

यदि स्तर 1 पर प्रदान की गई शिकायत का समाधान अपेक्षा के अनुरूप नहीं है या निर्धारित समयसीमा के भीतर प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ऐसी शिकायतों को नीचे दिए गए विवरण पर कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) को भेजा जा सकता है:

**नाम:** श्री मृणाल अग्रवाल (शिकायत निवारण अधिकारी)

**ईमेल आईडी:** [GRO@rohaHousing.com](mailto:GRO@rohaHousing.com)

**संपर्क नंबर:** 18002662111

**पता:** रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड,

ए-45, दूसरी मंजिल, सिवटेक बिल्डिंग, नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301

शिकायत के पंजीकरण पर, शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) शिकायतकर्ता को विशिष्ट शिकायत पहचान संख्या के साथ सात कार्य दिवसों के भीतर पावती/प्रतिक्रिया प्रदान करेगा और शिकायतकर्ता से भविष्य की सभी बातचीत और पत्राचार में नंबर का उपयोग करने का अनुरोध करेगा। पावती पत्र में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अधिकतम 30 दिनों के भीतर अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी। यदि अधिक समय की आवश्यकता है, तो अंतरिम में, कंपनी ऐसे ग्राहक को अपेक्षित समयसीमा सूचित करेगी, और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए।

**स्तर 3:**

यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं हैं या शिकायत निवारण अधिकारी से भी कोई उत्तर नहीं मिलता है, तो वह 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी (एमडी और सीईओ) के पास अपील कर सकते हैं। ग्राहक/अपीलकर्ता को निर्णय की तारीख नीचे उल्लिखित विवरण पर सूचित की जाएगी:

श्री सुनील कपूर  
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी  
रोहा हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड  
ए-45, द्वितीय तल, सिवटेक बिल्डिंग,  
नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301  
ईमेल: [ceo.hf@rohahousing.com](mailto:ceo.hf@rohahousing.com)

नोट: यह शिकायत निवारण मशीनरी आउटसोर्स एजेंसी को प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दे से भी निपटेगी।

यदि किसी शिकायत का समाधान नहीं हुआ है या ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक <https://grids.nhbonline.org> लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है या ऑफ़लाइन/भौतिक मोड में डाक द्वारा, निम्नलिखित पते पर भेजे:

**शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,  
विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग,  
राष्ट्रीय आवास बैंक,  
चौथा तल, कोर- 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,  
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003**

उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा। बोर्ड को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा प्रदान की जाएगी।

#### **15. सामान्य**

आरएचएफपीएल (RHFPL), ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को सत्यापित करने के लिए, ग्राहक के निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करेगा और/या कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस

उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उसका सत्यापन करेगा।

- आरएचएफपीएल (RHFPL) ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
- उधारकर्ता से उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, एचएफसी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- जब भी ऋण दिया जाता है, वीएचएफसीएल ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, आरएचएफपीएल (RHFPL) उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों द्वारा अभद्र व्यवहार भी शामिल है, इसलिए आरएचएफपीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- आरएचएफपीएल (RHFPL) ने वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाई है।
- आरएचएफपीएल (RHFPL) सामान्य प्रक्रिया के अनुसार उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को संसाधित करेगा।

- यदि कंपनी को उसके खाते पर किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा और यदि कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता है तो उन्हें सहयोग करने के लिए कहा जाएगा।
- कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि वह धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि वह उचित सावधानी के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो वह इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है। नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव न करें।

आरएचएफपीएल (RHFPL) अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा:

#### **हिंदी या अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।**

आरएचएफपीएल (RHFPL) ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, एचएफसी भी उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह आरएचएफपीएल (RHFPL) को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

#### **संहिता का प्रचार करने के लिए, आरएचएफपीएल (RHFPL) निम्न कार्य करेगा:**

- ए. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करें
- बी. अनुरोध पर इस संहिता को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएं;
- सी. इस संहिता को प्रत्येक शाखा के नोटिस बोर्ड और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
- डी. सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हैं।