

उचित व्यवहार संहिता

दस्तावेज़/नियमावली का नाम	उचित व्यवहार संहिता
दस्तावेज़ का संस्करण	संस्करण 2.4
दस्तावेज़ की मूल तिथि	01 जुलाई 2009
संशोधन की तिथि	27 जुलाई 2026
दस्तावेज़ का अनुमोदक	बोर्ड
दस्तावेज़ की समीक्षा की तिथि	आवश्यकतानुसार (जब और जैसी आवश्यकता हो)
दस्तावेज़ स्वामी/विभाग	नीति
दस्तावेज़ संशोधन	नीति

रेलिगेयर हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

1. परिचय उद्देश्य और अनुप्रयोग

रेलिंगेयर हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड ("आरएचडीएफसीएल" या "कंपनी") एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी है, जो राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 की धारा 29ए के तहत रजिस्टर्ड है। इसका मुख्य काम अपने ग्राहकों को आवास ऋण ("एचएल") और संपत्ति के बदले ऋण ("एलएपी") देना है। ये ऋण सुविधाएँ अलग-अलग तरह के ग्राहकों को दी जाती हैं, जिनमें व्यक्ति, साझेदारी फर्म, कंपनियाँ और दूसरी कॉर्पोरेट/कानूनी संस्थाएँ शामिल हैं।

कंपनी ने यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("एफपीसी" या "संहिता") बनाई और अपनाई है। यह एक स्वैच्छिक संहिता है और यह ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार के मानकों के लिए सिद्धांत तय करती है। यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – ज़िम्मेदार बिज़नेस आचरण) निर्देश, 2025, समय-समय पर संशोधित रूप में आधारित है।

1.1 निष्पक्ष व्यवहार संहिता के उद्देश्य

यह संहिता इन उद्देश्यों को पूरा करने के लिए अपनाई गई है:

- (a) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक तय करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना।
- (b) पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या उचित उम्मीद कर सकते हैं।
- (c) प्रतिस्पर्धा के ज़रिए बाज़ार की ताकतों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च परिचालन मानक हासिल किए जा सकें।
- (d) ग्राहकों और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- (e) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

1.2 संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता कंपनी द्वारा दी जाने वाली सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे कंपनी उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफ़ॉर्म (स्व-स्वामित्व वाले और/ या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा फ़ोन पर, काउंटर पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से प्रदान की जाती हों। यह संहिता कंपनी के कर्मचारियों या प्रतिनिधियों द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सभी सेवाओं पर भी लागू होगी।

2. ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धताएँ

कंपनी ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से काम करेगी यह सुनिश्चित करते हुए कि :-

- (a) कंपनी अपने द्वारा दिए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए तथा अपने कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और कार्यप्रणालियों में इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करती है।
- (b) कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ संबंधित कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से और सही भावना से पालन करते हैं।
- (c) अपने ग्राहकों के साथ किए जाने वाले व्यवहार, ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होते हैं।

3. कंपनी के निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी

निदेशक मंडल भारतीय रिज़र्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ) निर्देश, 2025 के तहत ज़रूरी होने के अनुसार कंपनी के भीतर शिकायतों और समस्याओं को सुलझाने के लिए एक उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। इस तंत्र के तहत, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम उनसे अगले उच्च स्तर पर किया जाए।

निष्पक्ष आचरण संहिता (उचित आचरण संहिता) के पालन और प्रबंधन के अलग-अलग स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

4. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि :-

- (a) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।
- (b) किसी भी मीडिया में कोई भी विज्ञापन या प्रचार सामग्री जो कंपनी की किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करती हो और जिसमें ब्याज दर का ज़िक्र हो उसमें यह भी बताया जाए कि क्या कोई अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और यह भी कि संबंधित नियमों और शर्तों (यदि कोई हों) का पूरा विवरण अनुरोध करने पर या वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- (c) ब्याज दरों सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी अपनी शाखाओं/कार्यालयों में नोटिस लगाकर टेलीफ़ोन या हेल्पलाइन के माध्यम से कंपनी की वेबसाइट पर नियुक्त कर्मचारियों / सहायता केंद्र के माध्यम से या सेवा मार्गदर्शिका / टैरिफ़ अनुसूची प्रदान करके उपलब्ध कराई जाए।

- (d) सहायक सेवाएँ प्रदान करने के लिए यदि किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी जानकारी उनके पास उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा कि कंपनी स्वयं करती है।
- (e) ग्राहकों को समय-समय पर उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में जानकारी दी जाए। कंपनी के अन्य उत्पादों/सेवाओं या उत्पादों/सेवाओं से संबंधित प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जाएगी, जब उन्होंने ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो यह सहमति ईमेल के माध्यम से या कंपनी की वेबसाइट पर या कंपनी के ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण करके दी जा सकती है।
- (f) यह सुनिश्चित करें कि प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियां (डीएसए) के लिए आचार संहिता जिनकी सेवाओं का उपयोग कंपनी उत्पादों/सेवाओं की विपणन के लिए करती है अन्य बातों के साथ-साथ विशेष रूप से डीएसए से यह अपेक्षा करती है कि वे उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से व्यक्तिगत रूप से या फ़ोन के माध्यम से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताएँ।
- (g) आरबीआई द्वारा निर्धारित और अपने बोर्ड की मंजूरी से प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट (डीएसए) / प्रत्यक्ष विपणन एजेंट (डीएमए) के लिए आचार संहिता (आदर्श आचार संहिता) को अपनाएँ।
- (h) यह सुनिश्चित किया जाए कि यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन करते हुए कार्य किया है तो शिकायत की जांच करने और उसे निपटाने के लिए तथा यदि कोई हानि हुई है तो उसकी भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएं।

5. ऋणों की प्रक्रिया, स्वीकृति, संवितरण और समापन

5.1 ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- (a) उधारकर्ता के साथ सभी संचार किसी मान्यता प्राप्त स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में होंगे जिसे उधारकर्ता समझता हो।
- (b) ऋण आवेदन पत्रों में वह आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है ताकि अन्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (एचएफसी) द्वारा दी गई शर्तों और नियमों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। कंपनी ऋण आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की एक सांकेतिक सूची प्रदान करेगी।
- (c) कंपनी ऋण आवेदन प्राप्त होने पर उसकी पावती जारी करेगी। ऋण आवेदनों का निपटारा आवेदन पत्र (जिसमें सभी जानकारी और दस्तावेज़ हर तरह से पूर्ण हों) प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर या ऐसे विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा जिस पर ऋण लेने वाले और कंपनी के बीच आपसी सहमति हो।

5.2 लोन का मूल्यांकन और नियम / शर्तें

- आम तौर पर लोन आवेदन को प्रक्रिया (प्रोसेस) करने के लिए ज़रूरी सभी जानकारी कंपनी आवेदन के समय ही इकट्ठा कर लेगी। कंपनी ग्राहक को बताती रहेगी कि अगर कंपनी को कोई और जानकारी चाहिए होगी तो उससे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- ग्राहक को एक लिखित मंजूरी पत्र या किसी और तरीके से मंजूर किए गए ऋण की रकम के बारे में बताया जाएगा। साथ ही उसे सभी शर्तें और नियम भी बताए जाएंगे जिनमें सालाना ब्याज़ दर, आवेदन का तरीका, ईएमआई का संरचना, पूर्व-भुगतान शुल्क वगैरह शामिल हैं। इसके अलावा अपने रिकॉर्ड के लिए कंपनी उधारकर्ता से उन शर्तों और नियमों की लिखित मंजूरी लेगी, अगर उधारकर्ता इन शर्तों और नियमों को स्वीकार कर लेता है।
- कंपनी ऋण समझौता में देर से भुगतान करने पर लगने वाले दंडात्मक शुल्क/दंडात्मक ब्याज (अगर कोई हो) का ज़िक्र मोटे अक्षरों में करेगी।
- कंपनी हर उधारकर्ता को ऋण देते समय या उसके बाद ऋण समझौता की एक कॉपी और समझौते में बताए गए सभी ऋण समझौते की एक-एक कॉपी रसीद लेकर देगी।

5.3 ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

अगर कंपनी ग्राहक को ऋण देने की स्थिति में नहीं है तो कंपनी लिखित रूप में (जिसमें ईमेल, एसएमएस वगैरह जैसे मान्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम भी शामिल हैं) ऋण अस्वीकार होने का कारण बताएगी।

5.4 ऋणों का संवितरण जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

- कंपनी ग्राहक के वितरण अनुरोध के अनुसार या ऋण समझौता /मंजूरी पत्र में दिए गए वितरण अनुसूची के अनुसार ऋण का वितरण करेगी।
- कंपनी उधारकर्ता को शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचना देगी। इसमें वितरण अनुसूची, ब्याज़ दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/खर्च वगैरह से जुड़े बदलाव भी शामिल हैं। कंपनी यह भी पक्का करेगी कि ब्याज़ दरों और शुल्कों में बदलाव ग्राहक को सूचना देने के बाद ही लागू हों। इस संबंध में एक उचित शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- अगर ऋण की शर्तों और नियमों में कोई बदलाव ग्राहक के नुकसान में है तो वह 60 दिनों के अंदर बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या ऋण खाता बदल सकता है। ऐसा करने पर उसे कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज़ नहीं देना होगा।
- समझौते के तहत भुगतान को वापस लेने / तेज़ करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

5.5 सभी चल/अचल संपत्ति/प्रतिभूति दस्तावेजों की रिहाई

5.5.1 कंपनी ऋण खाते का पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त होने और खाता बंद होने पर सभी प्रतिभूतियों / चल / अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी कर देगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी का कोई अन्य वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो। यदि ऐसे 'चला जाना' के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें शामिल होंगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावा निपट जाने / भुगतान हो जाने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

5.5.2 इस संबंध में कंपनी निम्नलिखित बातों का पालन करेगी :-

- कंपनी ऋण खाते के पूरे पुनर्भुगतान/ निपटान के 30 दिनों के अंदर सभी मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस कर देगी और जहाँ भी लागू हो किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।
- उधारकर्ता के पास अपनी पसंद के अनुसार उस शाखा से जहाँ ऋण खाता सर्विस किया गया था या कंपनी के किसी दूसरे ऑफिस से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लेने का विकल्प होगा।
- मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करने की टाइमलाइन और जगह का ज़िक्र संबंधित ऋण अनुभाग पत्र में किया जाएगा।
- उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता की मौत की अचानक हुई घटना से निपटने के लिए कंपनी ने कानूनी वारिसों को असली चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज वापस करने के लिए एक अच्छी तरह से तय प्रक्रिया अपनाया है। ग्राहक की जानकारी के लिए इसे कंपनी की वेबसाइट पर दिखाया गया है।

5.5.3 चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी के लिए मुआवज़ा

- अगर लोन के पूरे ऋण की चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद भी मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज देने में देरी होती है या संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि फॉर्म फाइल नहीं किया जाता है तो कंपनी कर्ज लेने वाले को ऐसी देरी के कारण बताएगी। अगर देरी कंपनी की वजह से हुई है तो वह कर्ज लेने वाले को हर दिन की देरी के लिए ₹5,000/- के हिसाब से हर्जाना देगी।
- अगर मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज चाहे कुछ या पूरे खो जाते हैं / खराब हो जाते हैं तो कंपनी कर्ज लेने वाले को चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज की प्रतिलिपि / प्रमाणित कॉपी लेने में मदद करेगी और ऊपर उप पैरा (a) में बताए गए हर्जाने के अलावा उससे जुड़े खर्च भी उठाएगी। हालांकि ऐसे मामलों में कंपनी को यह प्रक्रिया पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और देरी की अवधि की पेनल्टी उसके बाद (यानी कुल 60 दिनों के बाद) कैलकुलेट की जाएगी।

- (c) दिया गया मुआवज़ा किसी भी लागू कानून के अनुसार कर्ज लेने वाले के किसी भी दूसरे मुआवज़े को पाने के अधिकार पर कोई असर डाले बिना होगा।

5.6 डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म से लिए गए लोन

अगर कंपनी ऋण लेने वालों को ढूंढने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के तौर पर इस्तेमाल करती है, तो कंपनी को इन बातों का पालन करना होगा:

- (a) एजेंट के तौर पर इस्तेमाल किए गए डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर बताए जाएंगे।
- (b) एजेंट के तौर पर इस्तेमाल किए गए डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म ग्राहक को पहले ही उस कंपनी का नाम बताने के लिए कहा जाएगा जिसकी तरफ से वे उससे बात कर रहे हैं।
- (c) ऋण की मंजूरी तुरंत बाद लेकिन, ऋण समझौता पूरा होने से पहले ऋण लेने वाले को कंपनी के लेटर हेड पर मंजूरी लेटर जारी किया जाएगा।
- (d) ऋण समझौता की एक कॉपी और ऋण समझौते में दिए गए सभी संलग्नक की एक-एक कॉपी ऋण स्वीकृति/ संवितरण के समय सभी ऋण लेने वालों को दी जाएगी।
- (e) कंपनी अपने इस्तेमाल किए गए डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म पर अच्छी तरह से निगरानी रखेगी।
- (f) शिकायत सुलझाने के तरीके के बारे में जागरूकता फैलाने की पूरी कोशिश की जाएगी।

5.7 डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देश

यदि कंपनी डिजिटल ऋण का कार्य करती है तो कंपनी को भारतीय रिज़र्व बैंक के गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ (-क्रेडिट सुविधा निर्देश 2025 के अध्याय-3 में दिए गए डिजिटल ऋण संबंधी दिशानिर्देशों का भी पालन करना होगा, जिनमें समय-समय पर संशोधन किए जा सकते हैं।

गारंटर (ज़मानतदार)

जब कोई व्यक्ति कंपनी से लिए गए ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार करता है, तो उसे किसी दस्तावेज़/पत्र/गारंटी विलेख या किसी अन्य माध्यम से इन बातों के बारे में सूचित किया जाएगा:

- (a) एक गारंटर के तौर पर उसकी ज़िम्मेदारी
- (b) ज़िम्मेदारी की वह राशि जिसके लिए वह कंपनी के प्रति वचनबद्ध होगा
- (c) वे परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे अपनी ज़िम्मेदारी का भुगतान करने के लिए कहेगी

- (d) यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो कंपनी उसके पास कंपनी में जमा अन्य राशियों का सहारा ले सकेगी?
- (e) क्या एक गारंटर के तौर पर उसकी/उसकी देनदारियाँ किसी खास सीमा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं?
- (f) वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें एक गारंटर के तौर पर उसकी/उसकी देनदारियाँ खत्म हो जाएँगी, और साथ ही वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी;
- (g) अगर गारंटर, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई माँग को मानने से इनकार कर देता है, भले ही उसके पास बकाया चुकाने के लिए पर्याप्त साधन हों, तो ऐसे गारंटर को भी जान-बूझकर चूक करने वाला माना जाएगा।

इसके अलावा कंपनी उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी बड़े प्रतिकूल बदलाव के बारे में गारंटर को सूचित करती रहेगी जिसके लिए वह गारंटर के तौर पर खड़ा है।

6. ब्याज दरें और शुल्क

6.1 ब्याज दर

- (a) कंपनी, बोर्ड की मंजूरी से कर्ज और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज दरों को तय करने के लिए एक ब्याज दर नीति अपनाएगी, ऐसा करते समय वह कोष की लागत अंतर और जोखिम अधिमूल्य जैसे ज़रूरी कारकों को ध्यान में रखेगी।
- (b) ब्याज दर जोखिम की श्रेणीकरण का तरीका और कर्जदारों की अलग-अलग श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें लेने का कारण कर्जदार/ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और मंजूरी पत्र में सूचित किया जाएगा।
- (c) ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि कर्जदार को ठीक-ठीक पता चल सके कि उसके खाते पर कितनी दरें लगाई जाएंगी।
- (d) कर्जदारों से वसूली गई किस्तों में ब्याज और मूलधन का अलग-अलग ब्योरा दिया जाएगा।
- (e) कंपनी अपनी वेबसाइट, कर्ज आवेदन, मंजूरी पत्र, "सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें" ("एमआईटीसी ") वाले दस्तावेज़ और कर्ज समझौते में ब्याज दरों से जुड़ी ज़रूरी जानकारी देकर कर्जदारों के साथ बातचीत में पूरी पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी।

6.2 समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर आधारित निजी लोन जिसमें आवास लोन भी शामिल हैं, पर परिवर्तनशील ब्याज दर-

- (a) मंजूरी के समय कंपनी उधार लेने वालों को ब्याज दर में बदलाव के ऋण पर पड़ने वाले संभावित असर के बारे में बताएगी, जिससे ईएमआई या लोन की अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद ऊपर

बताए गए कारणों से ईएमआई /अवधि या दोनों में होने वाली किसी भी बढ़ोतरी के बारे में उधार लेने वाले को उचित माध्यमों से तुरंत सूचित किया जाएगा।

- (b) ब्याज दरों को फिर से करते समय उधार लेने वालों को निम्नलिखित विकल्प चुनने का मौका भी दिया जाएगा:
- ईएमआई में बढ़ोतरी या ऋण की अवधि को बढ़ाना या दोनों विकल्पों का मिला-जुला रूप चुनना; और,
 - ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक रूप से या पूरी तरह से ऋण का पहले ही भुगतान कर देना। हालाँकि, निषेध (फोरक्लोज़र) शुल्क/पूर्व भुगतान पेनल्टी लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- (c) इसके अलावा ब्याज दरों को फिर से(रीसेट) करते समय कंपनी उधार लेने वालों को अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित ब्याज दर पर बदलने का विकल्प देगी। उधार लेने वाले को ऋण की अवधि के दौरान 2 बार, आरएचडीएफसीएल बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के कारण ब्याज दर वापस होने पर अस्थायी दर से निश्चित दर बदलने की अनुमति होगी। आरएचडीएफसीएल बेंचमार्क ब्याज दर में बदलाव के कारण ब्याज दर वापस होने के अलावा उधार लेने वालों को निश्चित दर पर बदलने की अनुमति नहीं होगी।
- (d) ऋण को फ्लोटिंग दर से निश्चित दर पर या इसके विपरीत स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और कोई भी जैसा कि 04 जनवरी, 2018 को जारी आर.बी.आई. के सर्कुलर संख्या DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 में "एक्सबीआरएल वापस - बैंकिंग ऑकड़ों का सामंजस्य" के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।
- उपर्युक्त विकल्पों के प्रयोग से जुड़े अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों का खुलासा स्वीकृति पत्र में और साथ ही कंपनी द्वारा ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन किए जाने के समय पूरी पारदर्शिता के साथ किया जाएगा।
- (e) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के कारण ऋणात्मक परिशोधन न हो।
- (f) कंपनी हर तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं के साथ एक विवरण साझा करेगी/ उन्हें उपलब्ध कराएगी इस विवरण में कम से कम अब तक वसूल की गई मूल राशि और ब्याज, ईएमआई की राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण पर लागू वार्षिक ब्याज दर का विवरण शामिल होगा।

6.3 शुल्क और प्रभार

- (a) ब्याज दर नीति के साथ-साथ कंपनी के पास विभिन्न फीस और शुल्कों के लिए दंडात्मक शुल्क/दंडात्मक ब्याज भी शामिल हैं, बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक नीति भी होगी।
- (b) कंपनी उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्रक्रिया (प्रोसेसिंग) के लिए देय फीस / शुल्कों के बारे में, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं होती है तो वापस की जाने वाली फीस की राशि के बारे में पूर्व-भुगतान विकल्पों और शुल्कों (यदि कोई हों) के बारे में विलंबित पुनर्भुगतान पर लगने वाले जुर्माने (यदि कोई हो) के बारे में, ऋण को निश्चित दरों से परिवर्तनशील दरों में या इसके विपरीत बदलने के लिए लगने वाले रूपांतरण शुल्कों के बारे में किसी भी ब्याज वापस खंड की मौजूदगी के बारे में और किसी भी अन्य ऐसे मामले के बारे में जो

उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करता हो सभी जानकारी पूरी पारदर्शिता के साथ बताएगी। दूसरे शब्दों में कंपनी ऋण आवेदन की प्रक्रिया / स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों को मिलाकर बनने वाली 'कुल लागत' को पूरी पारदर्शिता के साथ बताएगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शुल्क/फीस किसी भी तरह से भेदभावपूर्ण न हों।

(c) जुर्माना शुल्क/ब्याज लगाने के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 के अनुसार कंपनी सभी नए स्वीकृत/वितरित ऋणों के संबंध में निम्नलिखित दिशानिर्देशों को लागू करेगी।

(i) ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने (जिसमें पुनर्भुगतान में चूक भी शामिल है) पर उधारकर्ता से कंपनी द्वारा लिया गया जुर्माना 'जुर्माना शुल्क' माना जाएगा और इसे अग्रिमों पर लिए जाने वाले ब्याज दर में नहीं जोड़ा जाएगा। जुर्माना शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर आगे कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा, दूसरे शब्दों में जुर्माना शुल्क की पहले से बकाया राशि पर कोई अतिरिक्त / नया जुर्माना शुल्क नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, यदि ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि (कंपाउंडिंग) की कोई सामान्य प्रक्रिया है तो इस पर उसका कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

कंपनी बकाया ब्याज (जिसमें बकाया ईएमआई भी शामिल है) पर सुधार की तारीख तक अनुबंध में तय ब्याज दर से ही ब्याज ले सकती है न कि जुर्माना ब्याज दर से।

जुर्माना शुल्कों पर जीएसटी की प्रयोज्यता के संबंध में केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर और सीमा शुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) द्वारा जारी किए गए निर्देशों और स्पष्टीकरणों (यदि कोई हों) का कंपनी द्वारा पालन किया जाएगा।

(ii) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि इन नियमों का पालन अक्षरशः और भावना के अनुरूप दोनों तरह से किया जाए।

(iii) जुर्माना शुल्क की राशि उचित और ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने की गंभीरता के अनुरूप होनी चाहिए और किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर इसमें कोई भेदभाव नहीं होना चाहिए।

हालाँकि, किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर जुर्माना शुल्क की संरचना एक समान होनी चाहिए, चाहे उधारकर्ता की प्रकृति (संस्था) कुछ भी हो।

(iv) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को (व्यावसायिक उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए) स्वीकृत ऋणों के मामले में जुर्माना शुल्क की राशि उन जुर्माना शुल्कों से अधिक नहीं होनी चाहिए जो गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का समान रूप से पालन न करने पर लागू होते हैं।

(v) जुर्माना शुल्क की राशि और उसके कारण का खुलासा कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और एमआईटीसी में किया जाएगा इसके अतिरिक्त इसे कंपनी की वेबसाइट पर 'ब्याज दरें और सेवा शुल्क' अनुभाग के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाएगा।

- (vi) जब भी उधारकर्ताओं को ऋण की मुख्य शर्तों और नियमों का पालन न करने के संबंध में स्मरण-पत्र (रिमाइंडर) भेजे जाते हैं, तो उन पर लागू होने वाले दंडात्मक शुल्क की जानकारी दी जाएगी। इसके अलावा दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण की जानकारी भी दी जाएगी।

6.4 पूर्व भुगतान शुल्क

- (a) कंपनी नीचे दी गई स्थितियों में आवास ऋण के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान वसूल करना या जुर्माना नहीं लगाएगी:
- (i) जहां हाउसिंग लोन अस्थिर ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद किया गया हो।
- (ii) जहां हाउसिंग लोन निश्चित ब्याज दर के आधार पर हो और लोन लेने वाला अपने स्रोत से पहले ही बंद कर दिया हो।

कृपया ध्यान दें:

- (a) इस मकसद के लिए "अपने स्रोत" का मतलब बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई भी स्रोत है।
- (b) सभी दोहरी / विशेष दर (स्थिर और अस्थायी का संयोजन) आवास ऋण पर निश्चित/अस्थायी दर पर लागू पूर्व में बंद मानदंड लागू होंगे यह इस बात पर निर्भर करता है कि पूर्व में बंद के समय लोन नियत या अस्थिर दर पर है। दोहरी / विशेष दर वाले आवास ऋण के मामले में अस्थिर दर के लिए पूर्व-बंद मानदंड तब लागू होगा जब ऋण को निश्चित ब्याज दर अवधि खत्म होने के बाद अस्थिर दर ऋण में बदल दिया जाएगा।
- (c) यह भी साफ़ किया जाता है कि निश्चित दर ऋण वह होता है जिसमें दर ऋण की पूरी अवधि के लिए निश्चित रहता है।
- (b) कंपनी किसी भी अस्थिर दर सावधि ऋण पर जो व्यापार के अलावा किसी और मकसद के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ता को मंजूर किया गया हो चाहे सह-बाध्य हो या न हो फौजदारी शुल्क /पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

7. निजता और गोपनीयता

- 7.1 कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी (उन ग्राहकों की जानकारी भी शामिल है जिनके ऋण खाते बंद हो चुके हैं) को निजी और गोपनीय मानेगी और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों का पालन करेगी।

7.2 कंपनी ग्राहकों के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा—चाहे वह ग्राहकों द्वारा दिया गया हो या किसी अन्य तरीके से प्राप्त हुआ हो—किसी भी व्यक्ति को (अपने ही समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं को भी) नहीं बताएगी सिवाय निम्नलिखित कुछ खास मामलों के:-

- (a) यदि कानून के अनुसार जानकारी देना ज़रूरी हो।
- (b) यदि जनता के प्रति जानकारी बताने का कोई कर्तव्य हो।
- (c) यदि कंपनी के हित के लिए जानकारी देना ज़रूरी हो (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन कंपनी इस बात का इस्तेमाल ग्राहक या ग्राहक के खातों के बारे में जानकारी किसी और को (समूह की दूसरी कंपनियों सहित) विपणन के मकसद से देने के लिए एक वजह के तौर पर नहीं करेगी।
- (d) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी बताने के लिए कहे या उसकी अनुमति से (ऋण समझौता के नियमों और शर्तों को मानकर या किसी और तरह से) ऐसी जानकारी समूह की कंपनियों या दूसरी संस्थाओं को दी जाए जिनके साथ कंपनी ने दूसरी वित्तीय सेवा उत्पाद देने के लिए कोई संबंध /समझौता किया हो।
- (e) यदि कोई न्यायालय / विनियामक / प्रवर्तन प्राधिकारी किसी कानून/अधिनियम के तहत ऐसा निर्देश दे या ज़रूरी समझे।
- (f) कंपनी ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ तब तक नहीं देगी जब तक कि कंपनी ने ऐसा करने से पहले ग्राहक की लिखित अनुमति न ले ली हो।

7.3 ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत कंपनी के पास उसके/उसकी व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के संबंध में उसके/उसकी अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

7.4 कंपनी किसी भी ग्राहक की निजी जानकारी का उपयोग विपणन के उद्देश्य के लिए तब तक नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने की अनुमति न दे।

8. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां / क्रेडिट सूचना कंपनियाँ (सीआईसी)

- (a) लोन आवेदन के मूल्यांकन के समय या उसके बाद कंपनी ग्राहक के खाते की जानकारी सीआईसी को दे सकती है और इस संबंध में आवश्यकतानुसार अन्य जाँचें भी कर सकती है।
- (b) कंपनी उधारकर्ता उसके ऋण और पुनर्भुगतान के रिकॉर्ड आदि से संबंधित डेटा/जानकारी समय-समय पर आवश्यकतानुसार सीआईसी को जमा करेगी।
- (c) यदि ग्राहक द्वारा माँग की जाती है तो कंपनी सीआईसी को दी गई प्रासंगिक जानकारी उपलब्ध कराएगी।

9. बकाया की वसूली

9.1 जब भी कोई ऋण दिया जाता है तो कंपनी उचित/वैध दस्तावेज़ों के माध्यम से ग्राहक को लोन चुकाने की प्रक्रिया समझाएगी, जिसमें चुकाई जाने वाली राशि, अवधि और चुकाने की समय-सीमा का ज़िक्र होगा।

हालाँकि यदि ग्राहक ऋण चुकाने के तय शेड्यूल 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 मिलकर याद दिलाना और यदि कोई हो, तो सिक्योरिटी को वापस लेना शामिल होगा।

9.2 कंपनी की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और समझाने-बुझाने पर आधारित होगी। हम ग्राहकों का भरोसा जीतने और उनके साथ लंबे समय तक संबंध बनाए रखने में विश्वास रखते हैं। कंपनी का स्टाफ़ या बकाया वसूली और/या सुरक्षा वापस लेने के मामले में हमारी तरफ़ से प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और हमारे द्वारा जारी किया गया अधिकार पत्र दिखाएगा और अनुरोध किए जाने पर कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किया गया अपना पहचान पत्र भी दिखाएगा।

9.3 स्टाफ़ के सभी सदस्य या बकाया वसूली और/या सुरक्षा वापस लेने के मामले में हमारी तरफ़ से प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

- (a) ग्राहक से आम तौर पर उसकी पसंद की जगह पर संपर्क किया जाएगा और अगर कोई खास जगह नहीं बताई गई है तो उसके घर पर संपर्क किया जाएगा और अगर वह घर पर उपलब्ध नहीं है, तो उसके काम/व्यवसाय की जगह पर संपर्क किया जाएगा।
- (b) ग्राहक को पहली बार संपर्क करते समय ही अपनी पहचान और कंपनी का प्रतिनिधित्व करने का अपना अधिकार बताया जाएगा।
- (c) ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।
- (d) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।
- (e) हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से 08:00 बजे से 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे।
- (f) कंपनी ग्राहक के इस अनुरोध पर विचार करने की पूरी कोशिश करेगी कि उसे किसी खास समय या किसी खास जगह पर कॉल न किए जाएं और ऐसे अनुरोधों का जहाँ तक संभव हो सम्मान किया जाएगा।
- (g) कॉल का समय, कॉल की संख्या और बातचीत का सारांश रिकॉर्ड करने के लिए एक ट्रैकर रखा जाएगा।
- (h) बकाए से जुड़े विवादों या मतभेदों को आपसी सहमति से और व्यवस्थित तरीके से सुलझाने में हर संभव मदद दी जाएगी।
- (i) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के घर जाते समय शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।
- (j) बकाया वसूली के लिए कॉल करने या ग्राहक के घर जाने के लिए ऐसे अनुचित मौकों से बचा जाएगा, जैसे कि परिवार में किसी की मृत्यु होने पर या ऐसी ही किसी अन्य दुखद घटना के समय।

- (k) कलेक्शन एजेंट द्वारा किसी भी उधारकर्ता को भेजा गया कोई भी लिखित संदेश कंपनी की मंजूरी के बाद ही भेजा जाएगा।
- (l) कंपनी केवल ग्राहक/उधारकर्ता या गारंटर (केवल तभी जब ज़रूरी हो) से ही बातचीत करेगी, और उधारकर्ता के किसी अन्य रिश्तेदार/संपर्क सूत्र से संपर्क नहीं करेगी।

10. शिकायतें और शिकायत निवारण

10.1 कंपनी ग्राहक को ग्राहक शिकायत समाधान प्रक्रिया और शिकायत का जवाब देने में लगने वाले समय (टर्न-अराउंड टाइम) के बारे में बताएगी।

10.2 कंपनी अपनी वेबसाइट पर (जब भी यह शुरू होगी) शिकायतों को निष्पक्ष और तेज़ी से संभालने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में ग्राहक को सूचित करेगी।

10.3 यदि कंपनी को ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत मिलती है, तो वह एक सप्ताह के भीतर उसे एक पावती/जवाब भेजेगी। इस पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो ऐसी शिकायतों को देखेगा। यदि कंपनी को किसी ग्राहक से फ़ोन पर कोई शिकायत मिलती है, तो वह ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेगी और उसे प्रगति के बारे में सूचित करती रहेगी। मामले की जांच करने के बाद कंपनी ग्राहक को अंतिम जवाब भेजेगी या उसे यह कारण बताएगी कि जवाब देने के लिए उसे और समय की आवश्यकता क्यों है कंपनी शिकायत मिलने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और शिकायतकर्ता को यह भी सूचित करेगी कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है, तो वह शिकायत को आगे कैसे बढ़ा सकता/सकती है।

10.4 कंपनी अपनी वेबसाइट पर और अपनी शाखाओं में भी शिकायत निवारण तंत्र प्रकाशित करेगी।

10.5 शिकायत निवारण तंत्र :-

- (a) कंपनी के प्रोडक्ट और सर्विस के बारे में कस्टमर के सभी सवाल और शिकायतें रेलिगेयर हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड के ग्राहक सेवा विभाग को नीचे दिए गए संचार चैनल से बताई जा सकती हैं।
- 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711 पर कॉल करें
 - एसएमएस - 575758 पर LOANS लिखकर भेजें
 - ईमेल - homeloans@religare.com
 - पत्र- ग्राहक सेवा विभाग रेलिगेयर हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पहली मंज़िल टावर A, क्लब 125, प्लॉट A-3, 4, 5, सेक्टर-125 नोएडा 201301 उत्तर प्रदेश
 - वेबसाइट - www.religarehomeloans.com

(b) शिकायत कैसे की जानी चाहिए :-

इन माध्यमों से कोई पूछताछ या शिकायत दर्ज करते समय ग्राहकों को ऋण से संबंधित आवश्यक विवरण— जैसे कि ऋण खाता संख्या, शिकायत/समस्या का विवरण, और वैध संपर्क जानकारी के साथ-साथ अपनी ईमेल आईडी और उत्पाद का विवरण भी उपलब्ध कराना होगा।

(c) जवाब की उम्मीद कब करें :-

कंपनी सभी सवालों / शिकायतों का जवाब देने / उन्हें हल करने की कोशिश एक उचित समय-सीमा के भीतर करेगी और ग्राहक को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित करती रहेगी। आम तौर पर कंपनी एक हफ्ते के भीतर ग्राहक को एक पावती/ जवाब भेजेगी। हालाँकि, हर ग्राहक का सवाल/ शिकायत अपने आप में अनोखी होती है इसलिए उसे पूरी तरह से हल होने में 4 हफ्ते तक का समय लग सकता है। किसी भी स्थिति में कंपनी ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या देगी और उसे प्रगति के बारे में सूचित करती रहेगी।

(d) शिकायत के समाधान के लिए कंपनी के भीतर किससे संपर्क करें :-

ग्राहक अपनी चिंताओं को यहाँ बताए गए माध्यमों से आगे बढ़ा सकते हैं। यदि संबंधित माध्यम से तय समय-सीमा के भीतर जवाब मिलने में देरी होती है या कोई जवाब नहीं मिलता है, तो शिकायत को शिकायत निवारण अधिकारी श्री हरीश गुप्ता को harish.gupta@religare.com पर आगे (संपर्क नंबर – 9958197853) भेजा जा सकता है।

(e) बीमा से संबंधित शिकायत के लिए शिकायत निवारण:

चरण I.

कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले बीमा उत्पाद और सेवाओं से संबंधित किसी भी प्रश्न/शिकायत वाला कोई भी ग्राहक नीचे दिए गए स्थापित संचार माध्यमों के जरिए रिलायगर हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड के “ग्राहक सेवा विभाग” के समक्ष अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। ग्राहक नीचे दिए गए किसी भी माध्यम से अपनी बीमा पॉलिसी संख्या का उल्लेख करके अपने प्रश्न और शिकायतें दर्ज करा सकते हैं:

कॉल- 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711 पर कॉल करें

SMS- 575758 पर **LOANS** लिखकर SMS करें

ईमेल – homeloans@religare.com

पत्र- ग्राहक सेवा विभाग, रिलायगर हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पहली मंजिल, टावर A, क्लब 125, प्लॉट A-3, 4, 5, सेक्टर-125, नोएडा-201301, उत्तर प्रदेश

वेबसाइट- www.religarehomeloans.com

शिकायत के समाधान का समय - शिकायत प्राप्त होने से 7 कार्य दिवसों के अंदर

चरण II.

अगर ग्राहक को प्राप्त समाधान/उत्तर उसकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है, या शिकायत दर्ज करने की तारीख से 7 दिनों के भीतर ग्राहक को कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, तो वह शिकायत को आरएचडीएफसीएल के शिकायत निवारण अधिकारी/प्रमुख अधिकारी (बीमा के लिए) के पास आगे बढ़ा सकता/सकती है। प्रमुख

अधिकारी (बीमा) सभी बीमा-संबंधी शिकायतों की निगरानी करेंगे, समय पर समाधान के लिए संबंधित बीमाकर्ता के साथ समन्वय करेंगे, शिकायतों का रिकॉर्ड बनाए रखेंगे, नियामक समय-सीमा के अनुपालन की निगरानी करेंगे, बार-बार होने वाली समस्याओं की पहचान करेंगे और आवश्यकता पड़ने पर IRDAI को शिकायत संबंधी जानकारी प्रस्तुत करेंगे।

बीमा कंपनियाँ और RHDFCL आपसी समन्वय से दर्ज की गई शिकायतों का शुरू से अंत तक निपटारा सुनिश्चित करेंगे और शिकायत दर्ज करने की तारीख से 14 दिनों के अंदर बीमा पॉलिसीधारक को उचित समाधान प्रदान करेंगे। एक बीमा शिकायत रजिस्टर प्रमुख अधिकारी (बीमा के लिए) द्वारा बनाए रखा जाएगा, जिसमें शिकायत संदर्भ संख्या, प्राप्ति की तारीख, पॉलिसी संख्या, बीमाकर्ता का नाम, शिकायत की प्रकृति, की गई कार्रवाई, समाधान की तारीख, स्थिति और शिकायत बंद करने की तारीख शामिल होगी तथा आवश्यकता पड़ने पर IRDAI को उपलब्ध कराया जाएगा।

चरण III.

अगर ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी/प्रमुख अधिकारी द्वारा दिए गए उत्तर से भी संतुष्ट नहीं है, तो वह वेबसाइट से संपर्क विवरण प्राप्त करके संबंधित बीमा कंपनियों को लिख सकता/सकती है।

चरण IV.

अगर ग्राहक बीमाकर्ता/RHDFCL द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या किसी भी चरण पर उसे कोई उत्तर नहीं मिला है, तो वह:

- बीमा भरोसा प्रणाली के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता/सकती है। इसके लिए <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> पर लॉग इन करें, या
- कॉल करें: टोल फ्री नंबर 155255 या 1800 4254 732 पर, या
- ईमेल करें: complaints@irdai.gov.in पर, या
- लिखें भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई), सर्वे नंबर 115/1, चौथी मंज़िल, फाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गाचीबोवली, हैदराबाद – 500 032 को, या वह/वह बीमा लोकपाल से संपर्क कर सकता/सकती है, जिसका अधिकार क्षेत्र समय-समय पर लागू होने वाले **जन शिकायत निवारण नियमों** के प्रावधानों के तहत आता है, बशर्ते योग्यता पूरी होती हो।

नेशनल हाउसिंग बैंक (एनएचबी) को शिकायत भेजना

अगर ग्राहक को कंपनी से एक महीने के अंदर जवाब नहीं मिलता है या मिले जवाब से वह संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर एनएचबी से संपर्क कर सकता है।

- **ऑनलाइन तरीका:** शिकायत दर्ज करने के लिए शिकायतकर्ता नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक कर सकता है: <https://grids.nhbonline.org.in>

- **ऑफलाइन तरीका:** ऑफलाइन/ डाक से शिकायत भेजने के लिए, ग्राहक <https://nhb.org.in/grievance-redressal-officer/> लिंक पर उपलब्ध तय फॉर्मेट में नीचे दिए गए पते पर लिख सकता है:
- शिकायत निवारण विभाग, नेशनल हाउसिंग बैंक, तीसरी से पाँचवीं मंज़िल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110 003

ऊपर बताए गए तरीके के अलावा बाहरी स्रोत से की गई सेवाओं से जुड़ी शिकायतों को संभालने के लिए एक और तरीका यह होगा:

अगर आरएचडीएफसीएल किसी शिकायत को पूरी तरह या कुछ हद तक खारिज कर देता है, और शिकायत करने वाला जवाब से संतुष्ट नहीं होता है या आरएचडीएफसीएल को शिकायत मिलने के 30 दिनों के अंदर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो शिकायत करने वाले के पास अपनी शिकायत (शिकायतों) के समाधान के लिए ये विकल्प होंगे:

आरबीआई से संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय का उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ (सीईपीसी)।

11. कंपनी द्वारा की जाने वाली घोषणाएँ :-

- (a) कंपनी आरबीआई द्वारा अनिवार्य किए गए अनुसार अपने उत्पादों, सेवाओं, ब्याज दरों, शुल्क एवं प्रभारों, ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र आदि से संबंधित जानकारी अपनी वेबसाइट पर और अपनी शाखाओं में प्रदर्शित / प्रकट करेगी।
- (b) कंपनी इस कोड को अपनी वेबसाइट पर डालकर अपनी शाखाओं में उपलब्ध कराकर, और साथ ही मौजूदा और नए ग्राहकों को उनके अनुरोध पर इस कोड की एक प्रति देकर इसका प्रचार करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारी इस कोड के बारे में जानकारी देने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।
- (c) कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच तय किए गए आवास ऋण के मुख्य नियमों और शर्तों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने में मदद करने के लिए कंपनी निर्धारित प्रारूप के अनुसार ऋण का एमआईटीसी उधारकर्ता से हस्ताक्षरित करवाएगी और उसकी एक प्रति पावती के साथ उधारकर्ता को प्रदान करेगी।
- (d) ब्याज दरें जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका और दंडात्मक शुल्क / दंडात्मक ब्याज (जैसा भी लागू हो) भी इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएँगे। वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा अपडेट किया जाएगा।
- (e) कंपनी आवश्यक जानकारी को निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी:- हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

12. सामान्य

- (a) ब्याज दरें जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका और दंडात्मक शुल्क/दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) भी कंपनी द्वारा अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा अपडेट किया जाएगा।
- (b) ब्याज दर और दंडात्मक शुल्क/दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक दर के रूप में होंगे ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों की जानकारी हो सके जो उसके खाते पर लागू होंगी।
- (c) उधारकर्ताओं से वसूली गई किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।
- (d) कंपनी उधार लेने वाले के मामलों में तब तक दखल नहीं देगी, जब तक कि ऋण समझौता के नियमों और शर्तों में इसके लिए कोई खास मकसद न बताया गया हो (सिवाय तब के, जब उधार लेने वाले ने कोई ऐसी जानकारी न दी हो, जो उसने पहले ज़ाहिर नहीं की थी)।
- (e) अगर उधार लेने वाला अपने ऋण खाता को स्थानांतरण करने का अनुरोध करता है, तो कंपनी को 21 दिनों के अंदर अपनी मंजूरी या नामंजूरी (यानी अगर कोई आपत्ति हो तो) के बारे में बताना होगा। यह समय सीमा अनुरोध मिलने की तारीख से गिनी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण पूरी तरह से पारदर्शी और कानूनी तौर पर सही शर्तों के मुताबिक ही किया जाएगा।
- (f) जब भी कोई ऋण दिया जाता है तो कंपनी ग्राहक को ऋण चुकाने की पूरी प्रक्रिया समझाएगी। इसमें लोन की रकम, चुकाने की समय सीमा और किश्तें चुकाने का तरीका शामिल होगा। हालाँकि अगर ग्राहक ऋण चुकाने के तय अनुसूची का पालन नहीं करता है तो बकाया रकम वसूलने के लिए लागू कानूनों के मुताबिक तय प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर याद दिलाना, उससे मिलकर बात करना, और अगर कोई सुरक्षा रखी गई है तो उसे अपने कब्जे में लेना शामिल हो सकता है।
- (g) ऋण की वसूली के मामले में कंपनी किसी भी तरह की उत्पीड़न वाली हरकत नहीं करेगी, जैसे कि: उधार लेने वालों को लगातार अजीब समय पर परेशान करना लोन की रिकवरी के लिए ज़ोर-ज़बरदस्ती का इस्तेमाल करना वगैरह। कंपनी यह पक्का करेगी कि उसके कर्मचारी को ग्राहकों के साथ सही तरीके से पेश आने के लिए ज़रूरी प्रशिक्षण मिला हो।
- (h) अगर कंपनी रिकवरी एजेंट नियुक्त करती है तो वह रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के लिए आर.बी.आई. द्वारा तय किए गए दिशा-निर्देशों का पालन करेगी।
- (i) अगर कंपनी को ज़रूरी लगता है तो वह इस काम के लिए नियुक्त एजेंसियों के ज़रिए ग्राहक के घर और बिज़नेस के पते पर संपर्क करके लोन आवेदन में ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी की जाँच करेगी।
- (j) अगर कंपनी को ग्राहक के खाते से जुड़े किसी लेन-देन की जाँच करनी पड़ती है, और अगर पुलिस/किसी अन्य जाँच एजेंसी या किसी वैधानिक/नियामक प्राधिकरण द्वारा की जा रही जाँच में ग्राहक को शामिल करने की ज़रूरत पड़ती है तो कंपनी ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित करेगी।

- (k) यदि ग्राहक / कर्जदार धोखाधड़ी करता है या उचित सावधानी नहीं बरतता है, तो सभी नुकसानों के लिए वही ज़िम्मेदार होगा।
- (l) कंपनी ग्राहकों के साथ नस्ल, उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भी विकलांगता के आधार पर उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को देने में कोई भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि इसका मतलब यह नहीं है कि कंपनी समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू नहीं कर सकती या उनमें भाग नहीं ले सकती।
- (m) कंपनी हर तीन महीने में बोर्ड को 'निष्पक्ष आचरण संहिता' (उचित व्यवहार संहिता) के पालन की स्थिति के बारे में जानकारी देगी।
