

पिरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

नीति:	उचित व्यवहार संहिता / न्यायसंगत व्यवहार संहिता
पहली स्वीकृत तिथि:	7 अक्टूबर, 2021
संशोधन तिथि:	26 मई, 2022
संस्करण:	2
अप्रूविंग ऑथॉरिटी:	बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स

## उचित व्यवहार संहिता/ न्यायसंगत व्यवहार संहिता

### आशय और सारांश

यह कोड पिरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी/पीसीएचएफएल") द्वारा मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देशों, 2021 भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा आरबीआई/2020-21/73 डीओआर.एफ़आईएन.एचएफ़सी.सीसी संख्या 120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021 में निर्गमित, के अध्याय XIII "फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी)" के अनुसार प्रतिपादित किया गया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत हाउसिंग फाइनेंस कंपनी होने के कारण पीसीएचएफएल समय-समय पर आरबीआई/एनएचबी द्वारा निर्धारित सबसे अच्छी प्रैक्टिसों को अपनाएगी और इस संहिता के लिए निर्धारित मानकों के अनुरूप यदि आवश्यक हो तो उचित संशोधन भी करेगी। कंपनी की नीतियों में सभी ग्राहकों के साथ अनुरूपता और निष्पक्षता का व्यवहार करना शामिल है। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एफपीसी का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की न्यायसंगत ऋण प्रैक्टिसें उसके सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होंगी, चाहे वे पीसीएचएफएल या इसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के द्वारा, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से तथा इसके संचालन के सभी पहलुओं में मार्केटिंग, ऋण की शुरुआत, संसाधित, सेवाओं और कलेक्शन की गतिविधियों सहित प्रदान की गई हों।

### उद्देश्य

- तर्कसंगत मानक निर्धारित करके अच्छी, न्यायसंगत और पारदर्शी व्यावसायिक प्रैक्टिसों का पालन करना;
- उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के द्वारा मार्केट की ताकतों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक से इस तरह से जुड़ना जिससे एक न्यायसंगत और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिल सके;
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को बढ़ावा देने के लिए मानकों और प्रैक्टिसों को निर्धारित करना;
- जहां आवश्यक हो, वहाँ कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए वसूली और प्रवर्तन का किया जाना;
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक न्यायसंगत और सौहार्दपूर्ण संबंध को प्रोत्साहित करना। हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को बढ़ावा देना।

### ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- ऋणी के साथ सारे कम्युनिकेशन स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए।
- कंपनी को ऋण आवेदन के प्रोसेसिंग के लिए देय शुल्क/प्रभार, ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, अगर कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/पेनाल्टी, अगर कोई हो, ऋण को नियत से अस्थायी दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रीसेट क्लॉज की मौजूदगी और कोई अन्य मामला जो ऋणी के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी ऋणी को पारदर्शी रूप से बतानी

चाहिए। कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग /स्वीकृति में शामिल सारे प्रभार 'सभी लागत' बताने चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्क/प्रभार गैर-भेदभावपूर्ण हैं।

- ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो ऋणी के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ऋणी द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवश्यक दस्तावेजों की सूची को आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए इंगित कर सकता है।
- कंपनी को सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती(रसीद), विशेषकर समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा को भी पावती में दर्शाया जाने के साथ देने की तैयारी करनी चाहिए।

### ऋण समीक्षा के नियम/शर्तों और ऋण आवेदन की अस्वीकृति का कम्प्यूनिक्शन

- सामान्यतौर पर आवेदन के समय कंपनी द्वारा ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए आवश्यक सभी विवरण इकट्ठा किए जाएंगे। अगर इस आवेदन में किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को तुरंत बताया जाना चाहिए कि उससे फिर से संपर्क किया जाएगा।
- कंपनी को स्थानीय भाषा में या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, ऋण की स्वीकृत राशि आवेदन के सभी नियमों और शर्तों के साथ और वार्षिक ब्याज दर सहित, ईएमआई की संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक ब्याज (अगर कोई हो) को लिखित रूप में बताना चाहिए साथ ही ऋणी द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखना चाहिए।
- कंपनी को ऋण समझौते में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का मोटे अक्षरों में उल्लेख करना चाहिए।
- कंपनी को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रत्येक ऋणी को ऋण की स्वीकृति / वितरण के समय, पावती के विरुद्ध प्रस्तुत करनी चाहिए।
- अगर कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह अस्वीकृति के कारण (कारणों) को लिखित रूप में बताएगी।

### नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

- संवितरण ऋण एग्रीमेंट/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।
- कंपनी को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (अगर कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क / प्रभार आदि सहित अन्य नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋणी को नोटिस दिया जाना चाहिए। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।
- अगर ऐसा बदलाव ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के उसका खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विकार सकता है।
- एग्रीमेंट के अंतर्गत भुगतान या निष्पादन को वापस बुलाने/त्वरित करने या अतिरिक्त सिक्वोरिटीज की मांग करने का फैसला, ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- कंपनी को सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी सिक्वोरिटीज को जारी करना चाहिए, जो किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे जो कंपनी के पास ऋणी के खिलाफ हो सकता है, के अधीन होगा। अगर सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो ऋणी को

शेष दावों से जुड़ी जिन शर्तों के तहत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक सिक्वोरिटीज को बनाए रखने की हकदार है, उसके बारे में पूरी जानकारी के साथ नोटिस दिया जाएगा।

## डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर लिए गए ऋण

पीसीएचएफएल द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग उसके दायित्वों को कम नहीं करती है, क्योंकि रेगुलेटरी निर्देशों के अनुपालन की जिम्मेदारी पूरी तरह से कंपनी पर है। जहां भी पीसीएचएफएल स्रोत ऋणी और/या बकाया राशि की वसूली के लिए अपने एजेंट के रूप में डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को संलग्न करता है उसे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:

- एजेंटों के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर डिस्कलोज किए जाएंगे।
- एजेंटों के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहकों को यह बताने के लिए निर्देशित किया जाएगा कि वे उस कंपनी के नाम से बातचीत कर रहे हैं जिसकी ओर से वे बातचीत कर रहे हैं।
- मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, ऋणी को संबंधित कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- ऋण समझौते की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी ऋणियों को प्रस्तुत की जाएगी।
- पीसीएचएफएल द्वारा लगाए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी जिम्मेदारी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

## गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसको निम्नलिखित सूचित करेगी:

1. गारंटर के रूप में उसका दायित्व।
2. देयता की राशि जो वह खुद कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगा/होगी;
3. परिस्थितियाँ जिसमें कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगी;
4. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता/रहती है तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसके अन्य धन का सहारा है;
5. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; तथा
6. समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
7. कंपनी उसे ऋणी द्वारा ऋण की अदायगी में किसी भी चूक के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में खड़ा है।
8. कंपनी उसे सूचित करती रहेगी कि यदि गारंटर बकाया भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद कंपनी द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो उसे भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा।
9. कंपनी उसे ऋणी की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में खड़ा है।

## ब्याज दर/नीति

- एक कर्मचारी के रूप में या अन्यथा किसी भी तरीके से और/या किसी भी ढंग से कंपनी के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने वाले सभी व्यक्तियों पर लागू होने के लिए संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य और व्यवहार संहिता की भावना का पालन करेंगे।
- विभिन्न क्रेगरी के ऋणियों के लिए ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण का प्रस्ताव और ब्याज की अलग-अलग दर वसूलने के औचित्य को ऋणी या ग्राहक को आवेदन पत्र में डिसक्लोज किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। बोर्ड ने दंडात्मक ब्याज/शुल्क (अगर कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित की होगी।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए प्रस्ताव तथा दंडात्मक ब्याज (अगर कोई हो) को भी पीसीएचएफएल की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अपडेट किया जाएगा।
- ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (अगर कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि ऋणी को खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।
- ऋणी से एकत्र किए गए किशतों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन साफ तौर पर इंगित होना चाहिए।

## कंपनी द्वारा लगाया गया अत्यधिक ब्याज

कंपनी ब्याज दरों और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज सहित, अगर कोई हो) के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में न्याय संगत प्रैक्टिस कोड में निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है। कंपनी प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक व्यवस्था की भी स्थापना करेगी ताकि ऋणियों के साथ कम्यूनिकेशन में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

## निजता और गोपनीयता

- ग्राहकों के वर्तमान और अतीत दोनों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा तथा निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।
- कंपनी निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के अलावा, ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, उनके समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित किसी को भी प्रकाशित नहीं करेगी:
  1. अगर सूचना कानून द्वारा दी जानी है।
  2. अगर जानकारी का प्रकाशित किया जाना जनता के प्रति कर्तव्य है।
  3. अगर कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (जैसे धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालांकि, इसका इस्तेमाल मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए।
  4. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकाशित करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति के साथ।
  5. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।
- कंपनी के पास उसके बारे में व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

- कंपनी कंपनी सहित किसी के द्वारा भी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए इस्तेमाल नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

### सार्वजनिक :

- कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि ऋणी द्वारा पहले स्पष्ट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान दिया गया हो)।
- ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए ऋणी से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानि कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के अंदर अवगत करा दी जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुरूप होगा।
- जब भी ऋण दिया जाता है, कंपनी ग्राहक को चुकौती प्रक्रिया के बारे में राशि, अवधि और चुकौती की कालावधि के रूप में बताएगी। हालांकि, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची 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 ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या सिक्पोरिटी का कब्जा करके, यदि कोई हो तो, के जरिये उसे याद दिलाना शामिल होगा।
- ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे विषम समय में ऋणी को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, इसलिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-समाप्ति पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगी:
  1. जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पूर्व-समाप्त हो।
  2. जहां आवास ऋण एक निश्चित ब्याज दर के आधार पर हो और ऋण लेने वाले द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से ऋण पूर्व-समाप्त किया जाता है।

इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से ऋण लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।

- सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन, फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू पूर्व-समाप्ति मानदंडों को आकर्षित करेगा, जो इस बात पर निर्भर करता है कि लोन पूर्व-समाप्ति के समय फिक्स्ड दर पर या फ्लोटिंग दर पर है। दोहरे/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-समाप्ति मानदंड एक बार ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होगा। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि कोई निश्चित दर ऋण वह होता है जहां पूरी अवधि के लिए ऋण की दर निश्चित की जाती है।
- कंपनी व्यक्तिगत ऋणियों को सह-बाध्यकारी(बाध्यकारियों) के साथ या उसके बिना व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर वाले सावधि ऋण पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- कंपनी और व्यक्तिगत ऋणी के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। दस्तावेज मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा जो कंपनी द्वारा प्राप्त किया जा रहा है। कंपनी को सलाह दी जाती है कि वह उक्त

दस्तावेज़ को दो प्रतियों में और ऋणी द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में तैयार करे। कंपनी और ऋणी के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रति पावती के तहत ऋणी को सौंपी जानी चाहिए।

- सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेन-देन और शिकायत निवारण तंत्र के लिए समय मानदंड आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक है। कंपनी मास्टर निर्देश एनबीएफसी-एचएफसी निदेश 2021 में उल्लिखित "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट्स/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्दों" पर निर्देशों का पालन करेगी।
- कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी मंद दृष्टि या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

### अभियोग और शिकायत निवारण

- कंपनी को अभियोग और शिकायतों के समाधान के लिए उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटारा जाए।
- कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में अभियोग और शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक व्यवस्था और एक प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसमें ऑनलाइन प्राप्ति भी शामिल हैं।
- यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटारा करेगा। यदि कंपनी के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर शिकायत की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या समझाएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी साथ ही उसे सूचित किया जाना चाहिए कि उसे उसकी शिकायत को आगे कैसा लेना है अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।
- कंपनी पीड़ित ऋणी द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए टर्नअराउंड समय, एस्कलेशन मैट्रिक्स, आदि) प्रचारित करेगी और सुनिश्चित करेगी कि विशेष रूप से इसे इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के अंदर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या वो प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से अपनी शिकायतें एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या डाक के माध्यम से एनएचबी, नई दिल्ली में दर्ज कराकर संपर्क कर सकता है।

### विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी करेगी;

- सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हैं।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण क्या अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्प-लाइन 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 (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।
- यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाएं लेती है, तो कंपनी को यह अपेक्षा करनी होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसे कंपनी करेगी।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती 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 ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए या तो मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर उसके लिए पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।
- उनकी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करें, जिनकी सेवाओं का लाभ उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए लिया जाता है जो अन्य मामलों के साथ, जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं, तो उन्हें खुद पहचान करने की आवश्यकता होती है।
- कंपनी अपने बोर्ड के अनुमोदन से डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता अपनाएगी।
- ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे और हानि की भरपाई की जाएगी।

### माइक्रोफाइनेंस ऋणियों के प्रति आचरण पर दिशानिर्देश

इसके अतिरिक्त, कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणियों के प्रति आचरण पर दिशानिर्देशों का भी पालन करेगी, जैसा कि आरबीआई के मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 आरबीआई/डीओआर/2021-22/89 डीओआर.फिन.आरईसी.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022 के तहत आवश्यक अनुबंध के रूप में विस्तारित है।

### संहिता का पुनरावलोकन

निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा।

### अनुबंध 1

#### पिरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड / "कंपनी" के फेयर प्रैक्टिस कोड का अनुबंध

मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देशों, 2021 भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") द्वारा आरबीआई/2020-21/73 डीओआर.एफआईएन.एचएफसी.सीसी संख्या 120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021 में निर्गमित, के अध्याय XIII "फेयर प्रैक्टिस कोड (एफपीसी)" के अनुसार पिरामल



कैपिटल एंड हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी/पीसीएचएफएल") द्वारा प्रतिपादित उचित व्यवहार संहिता के अतिरिक्त।

कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए नियामक ढांचा) निर्देश, 2022 आरबीआई/डीओआर/2021-22/89 डीओआर.एफ़आईएन.आरईसी.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022 के अनुसार विस्तृत निम्नलिखित आचार संहिता का भी पालन करेगी।

## ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋण का विस्तार करेगी, जिसे एक ऐसे परिवार को दिए गए संपार्श्विक-मुक्त ऋण के रूप में परिभाषित किया जाएगा, जिसकी वार्षिक घरेलू\* आय ₹3,00,000 तक है, भले ही अंतिम उपयोग और आवेदन/प्रसंस्करण/संवितरण का तरीका कुछ भी हो (भौतिक या डिजिटल चैनलों के माध्यम से कोई भी)। परिवार को एक व्यक्तिगत परिवार इकाई के रूप में परिभाषित किया जाएगा, अर्थात पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे।

इसके अतिरिक्त, ऐसे माइक्रोफाइनेंस ऋणों को ऋणी के किसी जमा खाते पर ग्रहणाधिकार के साथ नहीं जोड़ा जाएगा।

## निजता और गोपनीयता

कंपनी अनिवार्य रूप से क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) को घरेलू आय के बारे में जानकारी प्रस्तुत करेगी और मूल्यांकन की गई घरेलू आय को सीआईसी के साथ अपडेट करने से पहले ऋणी से खास तौर पर पहले से रिपोर्ट की गई घरेलू आय और निर्धारित घरेलू आय के बीच किसी भी अंतर के कारणों का पता लगाएगी।

कंपनी सीआईसी को समय पर और सटीक डेटा प्रदान करना सुनिश्चित करेगी और ऋणग्रस्तता के स्तर का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उनके पास उपलब्ध डेटा का उपयोग करेगी। इसके अलावा, कंपनी अन्य स्रोतों जैसे कि ऋणी द्वारा घोषणा, उनके बैंक खाते के विवरण और स्थानीय पूछताछ से भी इसका पता लगाएगी।

## ब्याज दर/नीति

कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों के मूल्य निर्धारण के संबंध में एक बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति बनाएगी, जिसमें अन्य विषयों के साथ-साथ, परिव्यापक ब्याज दर पर पहुंचने के लिए ब्याज दर मॉडल/दृष्टिकोण, ब्याज दर के घटकों का वर्णन जैसे निधियों की लागत, जोखिम प्रीमियम और मार्जिन, आदि, ऋणियों की दी गई श्रेणी के लिए प्रत्येक भाग के प्रसार की सीमा; और ब्याज दर की उच्चतम सीमा तथा माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू अन्य सभी प्रभारों को शामिल किया जाएगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू ब्याज दरें और अन्य प्रभार/शुल्क अनावश्यक न हों।

कंपनी एक मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में संभावित ऋणी को मूल्य निर्धारण संबंधी जानकारी का खुलासा करेगी जिसमें माइक्रोफाइनेंस ऋण से संबंधित महत्वपूर्ण विवरण, कोई अन्य संपार्श्विक ऋण और माइक्रोफाइनेंस ऋणी पर लागू शुल्क शामिल होंगे। माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर कोई पूर्व भुगतान दंड नहीं होगा।

कंपनी अपने सभी कार्यालयों में, संबंधित ऋणों के लिए इसके द्वारा जारी किसी भी साहित्य में और अपनी वेबसाइट पर माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर लागू न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को विशिष्टता से प्रदर्शित करेगी।

कंपनी ब्याज दर में किसी भी बदलाव या किसी अन्य लागू किए गए प्रभार के बारे में ऋणी को पहले ही सूचित कर देगी और ये परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे।

## नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

कंपनी माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए ऋण समझौते का एक मानक रूप ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार करेगी।

कंपनी ऋणी को उसके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में एक ऋण कार्ड प्रदान करेगी जिसमें निम्नलिखित जानकारी सम्मिलित होगी:

- (i) सूचना जो ऋणी की पर्याप्त रूप से पहचान करती है;
- (ii) ऋण के मूल्य निर्धारण से संबंधित सरलीकृत विवरण
- (iii) ऋण के साथ संलग्न अन्य सभी नियम और शर्तें;
- (iv) प्राप्त किशतों और अंतिम भुगतान सहित सभी चुकौतियों की पावती; और
- (v) नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि गैर-क्रेडिट उत्पादों का कोई भी निर्गम ऋणी की पूर्ण सहमति से किया जाएगा और ऐसे उत्पादों की शुल्क संरचना ऋणी को स्पष्टतया ऋण कार्ड में ही सूचित की जाएगी।

## सार्वजनिक

यह निहित है कि कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग से उसके दायित्व कम नहीं होंगे और इन निर्देशों के अनुपालन की पूर्ण जिम्मेदारी कंपनी पर ही होगी।

कंपनी के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए प्रणाली के संबंध में एक नीति होगी जो भर्ती के लिए न्यूनतम योग्यता और दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों को करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण पर दिशानिर्देश निर्धारित करेगी। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों का आचरण भी उनके मुआवजे के साँचे में उचित रूप से शामिल किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, कर्मचारियों को माइक्रोफाइनेंस ऋणों के संभावित ऋणी के परिवार की आय और मौजूदा ऋण के संबंध में मूल्यांकन/पूछताछ पर प्रशिक्षित किया जाएगा। ऋणी को प्रदान किए जाने वाला कोई भी प्रशिक्षण निःशुल्क होगा।

## अभियोग और शिकायत निवारण

कंपनी इस तरह के ऋण के ऋणी को नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क नंबर सहित शिकायत निवारण क्रियाविधि के विवरण को सक्रिय रूप से सूचित करेगी।

कंपनी पुनर्भुगतान संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे ऋणियों की पहचान करने, ऐसे ऋणियों के साथ जुड़ाव और उन्हें उपलब्ध साधन के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक व्यवस्था स्थापित करेगी।

कंपनी के पास वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित व्यवस्था होगी और इस व्यवस्था का विवरण ऋण संवितरण के समय ऋणी को प्रदान किया जाएगा।

कंपनी अपनी वेबसाइट/कार्यालयों/शाखा परिसरों में प्रदर्शित ऋण समझौते में एक घोषणा के माध्यम से सहमत होगी कि वे अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किसी भी अनुचित व्यवहार के लिए

जवाबदेह होगी और ऐसे किसी भी मामले को उनके ध्यान में लाए जाने पर उचित समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगी।

## **ऋण की वसूली**

कंपनी चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे ऋणी की पहचान करने, ऐसे ऋणियों के साथ जुड़ाव और उन्हें उपलब्ध साधन के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक व्यवस्था स्थापित करेगी।

ऐसे ऋणों की वसूली ऋणी और कंपनी द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर की जानी चाहिए। यदि ऋणी दो या अधिक क्रमिक अवसरों पर निर्दिष्ट/केंद्रीय निर्दिष्ट स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो फील्ड स्टाफ को ऋणी के निवास स्थान या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।

कंपनी या उसके एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके में शामिल नहीं होंगे और ऐसे ऋणियों के साथ काम करते समय सामान्य रूप से बकाया राशि की वसूली के लिए कंपनी की नीति में निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे।

वसूली एजेंटों से कार्य करवाने के लिए कंपनी के पास एक सम्यक् तत्परता प्रक्रिया होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा नियुक्त नामित वसूली एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्वगामी का सत्यापन करें।

वसूली एजेंट अपने साथ जारी किए गए पहचान पत्र के साथ नोटिस की एक प्रति और कंपनी से प्राधिकरण पत्र ले जाएगा।

कंपनी उनके द्वारा नियुक्त वसूली एजेंटियों की एक विस्तृत सूची अपनी वेबसाइट पर रखेगी जिसे समय-समय पर अपडेट किया जाएगा।

## **संहिता का पुनरावलोकन**

निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा।