

वृद्धि फिनसर्व होम फाइनेंस लिमिटेड (VFHFL)  
(पूर्व में वृद्धि फिनसर्व लिमिटेड)

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

संस्करण V2.0

स्वीकृति प्राधिकारी	निदेशक मंडल
समीक्षा प्राधिकारी	अनुपालन विभाग
मूल अंक दिनांक	5 जनवरी 2023
अंतिम समीक्षा तिथि	28 सितंबर 2023
नीति निर्माण निकाय	अनुपालन विभाग
प्रभावी तिथि	28 सितंबर 2023

## अंतर्वस्तु

1 परिचय	3
2. परिभाषाएँ	3
3. उद्देश्य	4
4. संहिता का अनुप्रयोग	4
5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण	4
6. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार	5
7. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण	5
8. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (डीएलपी) के माध्यम से प्राप्त ऋण	5
9. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	6
10. शिकायतें एवं शिकायत निवारण	6
11. संचार का तरीका	6
12. कंपनी द्वारा लगाया गया ब्याज	7
13. विज्ञापन, विपणन और बिक्री	7
14. गारंटर	8
15. निजता एवं गोपनीयता	8
16. क्रेडिट सूचना कंपनियां और क्रेडिट देय परिश्रम	9
17. देय राशि की वसूली	10
18. ऋणों के पूर्व भुगतान के लिए दिशानिर्देश	10
19. सामान्य	12
20. संहिता की समीक्षा	13
21. नियंत्रण रिकॉर्ड का परिवर्तन	14
22. अनुलग्नक 1 - दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाओं के लिए दिशानिर्देश	15

## 1. परिचय

वृद्धि फिनसर्व होम फाइनेंस लिमिटेड ('वीएफएचएफएल'या'कंपनी'), एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी के रूप में, इसका अनुपालन करना आवश्यक है 'उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश' भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किया गया (भारतीय रिज़र्व बैंक) अध्याय के अंतर्गत 'तेरहवें मास्टर डायरेक्शन-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक)के दिशा निर्देश, 2021 17 फरवरी 2021 को जारी किए गए.

इसलिए, निम्नलिखित उचित व्यवहार संहिता अपनाया गया है.

## 2. परिभाषाएं

क्र.सं.	विवरण	अर्थ
1.	मंडल	इसका तात्पर्य कंपनी के निदेशक मंडल से होगा
2.	कोड	इसका मतलब यह उचित आचरण संहिता होगा
3.	शिकायत निवारण तंत्र	इसका तात्पर्य कंपनी द्वारा विकसित और विशेष रूप से शिकायत निवारण नीति के तहत प्रदान की गई शिकायत निवारण तंत्र से होगा
4.	आदर्श आचार संहिता	इसका मतलब मास्टर डायरेक्शन - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2021 के अनुलग्नक
5.	सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें/एमआईटीसी	इसका मतलब ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) से युक्त एक दस्तावेज होगा

### 3. उद्देश्य

यह कोड निम्नलिखित के लिए विकसित किया गया है:

- पदोन्नति करना ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाएँ।
- बढ़ोतरी पारदर्शिता ताकि ग्राहकों को एप्रस्तावित सेवाओं की बेहतर समझ मिल सके
- बाजार पदोन्नति करना उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा पर बल देता है।
- ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध पदोन्नति करना।

### 4. संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता सभी पर लागू होगी वृद्धि के कर्मचारी और उत्पाद के संबंध में अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय इसके प्रतिनिधि सेवा, क्या वे वृद्धि द्वारा प्रदान किये गये हैं फिनसर्व होम फाइनेंस लिमिटेड, के माध्यम से डिजिटल ऋण प्लेटफार्म (स्वस्वामित्व वाली और/या एक के तहत आउटसोर्सिंग व्यवस्था) काउंटर के पार, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से किया गया है।

### 5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- 5.1. उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेजी भाषा/स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 5.2. कंपनी उधारकर्ता को फीस के बारे में सारी जानकारी पारदर्शी रूप से देगी, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क, यदि ऋण राशि स्वीकृत नहीं हुई है तो शुल्क की राशि वापस की जाएगी/संवितरित, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, दंडात्मक शुल्क/विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगी। कोई अन्य प्रासंगिक मामला जो कंपनी के उधारकर्ता के रूप में ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाला समझा जाता है खुलासा भी किया जाएगा।
- 5.3. सभी शुल्क/फीस जो उधारकर्ता पर लगाए जाते हैं, भेदभाव रहित होना चाहिए
- 5.4. ऋण आवेदन प्रपत्र करेगा आवश्यक जानकारी शामिल करें, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है सक्षम बनाता है अन्य वित्त कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना सहायता करता है उधारकर्ता सोच-समझकर निर्णय ले रहा है। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दर्शाई जाएगी।

- 5.5. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली कंपनी में होना चाहिए।
- 5.6. ऋण आवेदनों का निपटान आवेदन रूप सभी पहलुओं में पूर्ण प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर या उधारकर्ता और कंपनी के बीच पारस्परिक रूप से सहमत विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा।

## 6. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

- 6.1. कंपनी प्रयास करेगी सभी विवरण एकत्र करने के लिए हैं आवेदन के समय ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक। हालाँकि, मामले में सीकंपनी की जरूरत है कोई अतिरिक्त जानकारी, कंपनी ग्राहक को सूचित करेगा कि वह दोबारा संपर्क किया जाएगा।

कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ लिखित रूप में बताएगी। आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक आरोप (ऐसे शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होने का संकेत) और लिखित रखें उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति। सभी प्रमुख शब्द जैसे ऋण राशि, अवधि, आरओआई, विभिन्न शुल्क भी प्रदान किए जाएंगे मंजूरी पत्र और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें।

- 6.2. कंपनी ऋण समझौता में विलंब से संबंधित सभी शुल्कों जैसे बाउंस शुल्क, देर से भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क का बोल्ट में उल्लेख करेगी।
- 6.3. कंपनी ऋण संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।
- 6.4. ऐसे मामलों में जहां कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान करने की स्थिति में नहीं है, वह ग्राहक को अस्वीकार कारण के लिए लिखित/एसएमएस/ईमेल/किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सूचित करेगी।

## 7. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- 7.1. कंपनी ग्राहक द्वारा किए गए वितरण अनुरोध के अनुसार ऋण /या इसमें उल्लिखित संवितरण शर्तें ऋण समझौता/मंजूरी पत्र वितरित करेगी।
- 7.2. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में, या किसी भी भाषा में उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। संवितरण सहित नियम और शर्तों में शामिल हों अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (अगर कोई), एमआईटीसी या ऋण समझौते में सूचित तंत्र द्वारा सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क शुल्क आदि।

- 7.3. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त स्थिति ऋण समझौते में शामिल किया जाए।
- 7.4. यदि इस तरह के बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर बिना किसी पूर्व सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज चुकाए इसे बदल सकता है।
- 7.5. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 7.6. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी। उधार लेने वाला। अगर ऐसा मुजरा करने के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

#### 8. डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म (डीएलपी) के माध्यम से प्राप्त ऋण

कंपनी का इरादा डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के जरिए ऋण देने का नहीं है। हालाँकि, ऐसी स्थिति में कंपनी द्वारा एक साझेदारी की जाती है जहाँ इसकी का विस्तार डीएलपी के माध्यम से या तो उधारकर्ताओं को ऋण देने और/या बकाया वसूलने के लिए, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:

- 8.1. एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे;
- 8.2. एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को ग्राहक के सामने उस कंपनी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं;
- 8.3. मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा;
- 8.4. एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रतिका ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नक मंजूरी/ ऋण का संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत किए जाएंगे;
- 8.5. कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी;
- 8.6. कंपनी अपने शिकायत निवारण तंत्र को भी अपडेट करेगी और इसके तहत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को शामिल करेगी.

8.7. कंपनी बाहरी साझेदारों/एजेंसियों के साथ साझेदारी में विभिन्न एपीआई के माध्यम से पैन, बैंक स्टेटमेंट आदि जैसे कई सत्यापनों के लिए ग्राहक जानकारी का उपयोग करेगी, हालांकि इस जानकारी का उपयोग केवल ग्राहक के ऋण आवेदन के मूल्यांकन के लिए किया जाएगा।

## 9. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- 9.1. कंपनी के निदेशक मंडल है एक शिकायत निवारण निर्धारित क्रियातंत्र संगठन के भीतर शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए जो संगठन के लिए शिकायत निवारण नीति में वर्णित है।
- 9.2. यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवाद कंपनी की पदाधिकारियों की बात सुनी जाती है और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाता है।
- 9.3. निदेशक मंडल शिकायत निवारण तंत्र प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा।

## 10. शिकायतें और शिकायत निवारण

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

## 11. संचार का तरीका

यह निष्पक्ष आचरण कोड (जो अधिमानत स्थानीय भाषा में हो या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हो) उनके बोर्ड के अनुमोदन से स्थापित किया गया है। कंपनी को उचित व्यवहार संहिता को संशोधित करने, लागू नियमों के दायरे को बढ़ाने की स्वतंत्रता होगी, लेकिन किसी भी तरह से नियमों में अंतर्निहित भावना का त्याग नहीं किया जाएगा। विभिन्न हित धारकों की जानकारी के लिए यह कंपनी के वेबसाइट पर रखा जाएगा।

## 12. कंपनी द्वारा लगाया गया ब्याज

- 12.1. इसका बोर्ड कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया गया है जो ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने में मदद करता है।
- 12.2. वेबसाइट पर, वृद्धि अद्यतन/नवीनतम बेंचमार्क संदर्भ दर/प्रधान उधार दर/आधार दर, प्रस्तावित ब्याज दर की सीमा के साथ-साथ जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और दंड शुल्क आदि बनाएगी। वृद्धि ने अपनी ब्याज दर नीति के तहत दंडात्मक ब्याज/शुल्क के लिए नीति निर्धारित किया है। ब्याज की दर और दंडात्मक शुल्क, यदि कोई हो वार्षिकीकृत तोक उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता है जो खाते से वसूल की जाएंगी।

- 12.3. ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) को भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी।
  - 12.4. पुनः भुगतान कार्यक्रम ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से इंगित करता है उधारकर्ताओं से साझा किया जाता है।
  - 12.5. कंपनी अपना ब्याज की दर/प्रभार सिद्धांतों और नीति के अनुसार निर्धारित करती है .
  - 12.6. शिकायत निवारण समिति, अन्य बातों के साथ-साथ, उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी करता है।
  - 12.7. उधारकर्ताओं से एकत्रित किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।
- कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक शुल्क (इस तरह के शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होने का संकेत), यदि कोई हो) सहित निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएगी।

विवरण के लिए, आप हमारी ब्याज दर नीति देख सकते हैं।

### 13. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह करेगी:

- 15.1. सुनिश्चित करना कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक है।
- 15.2. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में कोई भी विज्ञापन जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल होता है, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- 15.3. कंपनी अपनी शाखाओं में ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क (दंडात्मक शुल्क, यदि कोई हो) सहित); पर 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 करना जानकारी प्रदान करेगा।
- 15.4. अगर कंपनी सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएँ लेती है, यह आवश्यक होगा 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 कि कंपनी चाहेंगे।



- 15.5. कंपनी समय-समय पर, ग्राहकों को अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकते हैं को उपलब्ध उन्हें जानकारी उनके अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों के बारे में ग्राहकों को केवल तभी सूचित किया जा सकता है, जब उन्होंने मेल द्वारा या वेबसाइट पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- 15.6. कंपनी ने अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं को बाजार में लाने के लिए ली जाती हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन या ग्राहक सेवा संख्या या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करने पर खुद को पहचानने की आवश्यकता होती है।
- 15.7. कंपनी को डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए आउटसोर्सिंग नीति के भाग के रूप में [आदर्श आचार संहिता](#) मंडल की मंजूरी के साथ अपनाना होगा .
- 15.8. यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

#### 14. जमानतदार

जब कोई व्यक्ति ऋण का गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो वह निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएंगे:

- गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- वह कंपनी के प्रति कितना दायित्व वहन करेगा/करेगी;
- जिन परिस्थितियों में कंपनी उसका दायित्व चुकाने के लिए उसे बुलाया जाएगा;
- चाहे कंपनी यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो उसे कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लेना होगा;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं: और
- समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका भी कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेंगे.
- यदि गारंटर द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इंकार कर देता है कंपनी बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को भी माना जाएगा खुद राय चूककर्ता
- कंपनी उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी, जिससे वह उधारकर्ता है/वह गारंटर के रूप में खड़ी है

#### 15. गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और अतीत, दोनों को निजी और गोपनीय माना जाएगा और निम्नलिखित

सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

- 15.1. कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, अपने समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेगी:
- यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
  - यदि जनता के प्रति जानकारी प्रकट करना कर्तव्य है।
  - जानकारी साझा करने में कंपनी के हितों की रक्षा के लिए (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालाँकि, इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की 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।
  - कंपनी ने ऋण आवेदन/स्वीकृति पत्र/ऋण समझौते या अन्यथा के तहत अपने ग्राहकों से सहमति/अनुमति प्राप्त की है।
  - उपरोक्त खंडों के अधीन, यदि इसके बारे में कोई संदर्भ हो ग्राहक है किसी अन्य संस्था द्वारा मांगा गया है, तो कंपनी इसे प्रदान करने से पहले ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।
  - कंपनी विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से कंपनी अधिकृत न करे।
  - अगर ग्राहक पूछता है कंपनी जानकारी प्रकट करने, या जानकारी साझा करने की अनुमति देती है।
  - ग्राहकों यदि सहयोग करना आवश्यक होगा सीकंपनी ग्राहक के खाते पर लेनदेन से संबंधित कोई भी जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस/किसी अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
- 15.2. ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध गोपनीयता नीति के माध्यम से वृद्धि फिनसर्व होम फाइनेंस लिमिटेड द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा।

## 16. क्रेडिट सूचना कंपनियाँ और क्रेडिट देय परिश्रम

- 16.1. कंपनी एक या अधिक क्रेडिट सूचना कंपनियों के साथ सत्यापन कर सकती है (सीआईसी) ऋण/क्रेडिट सुविधा स्वीकृत करने से पहले, उधारकर्ता के मौजूदा ऋण/क्रेडिट और पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड के बारे में।
- 16.2. कंपनी अपने उधारकर्ताओं के ऋण और पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड का विवरण समय-समय पर क्रेडिट सूचना कंपनियों को साझा करेगी (सीआईसी) नियामक निर्देशों/दिशानिर्देशों के अनुसार और कंपनी की आंतरिक नीतियों के अनुसार।

- 16.3. ग्राहकों को सूचित किया जाता है किसीआईसीअन्य बातों के साथ-साथ, ग्राहकों के क्रेडिट इतिहास और सीआईसी के पास उपलब्ध ऋण/क्रेडिट पुनर्भुगतान इतिहास को बनाए रखेंएकग्राहक की ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर प्रभाव।
- 16.4. कंपनी ऋण आवेदन में उसके द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित किया जाएगा। , यदि आवश्यक समझा जाए कंपनी स्वविवेक पर।

## 17. बकाया राशि का संग्रहण

- 17.1. ऋण दिए जाने पर कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में विस्तार से बताएगी द्वारा उल्लेख मात्रा, पुनर्भुगतान की अवधि और आवधिकता स्वागत एलएटर/दस्तावेजजिसमें सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें शामिल हैं।
- 17.2. तथापियदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए कंपनी को उपलब्ध कानूनी अधिकारों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या सुरक्षा, यदि कोई हो, को वापस लेकर उसे याद दिलाना शामिल होगा।
- 17.3. कंपनी की संग्रहण नीति/प्रक्रिया शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई जाएगी। हम ग्राहकों का विश्वास बढ़ाने और दीर्घकालिक में विश्वास करते हैंरिश्तों।
- 17.4. बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा वापसी के लिए कंपनी के कर्मचारी या उसके द्वारा अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और कंपनी द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या उसके प्राधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा कंपनी।
- 17.5. कंपनी दोषी ग्राहकों को विवरण के साथ सूचित करेगी बकाया और ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार बकाया के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस प्रदान किया जाएगा।
- 17.6. कंपनी, ऋण की वसूली के लिए, उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। लगातार उधारकर्ताओं को विषम समय में परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई असभ्यता न हो व्यवहारअपने ग्राहकों के विरुद्ध, कंपनी अपने कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगी।
- 17.7. कंपनी इसे अपनाएगी'[रिकवरी एजेंटों को शामिल करने के लिए दिशानिर्देश](#) जैसा कि आरबीआई द्वारा निर्धारित किया गया है।

## 18. पूर्वभुगतान के लिए दिशानिर्देश ऋण

- 18.1. कंपनीपूर्व भुगतान निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋण को समय से पहले बंद करने पर शुल्क या जुर्माना नहीं लगेगा:
- जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है
  - जहां आवास ऋण है पर एतय दर आधार और ऋण, उधारकर्ता अपने स्वयं के स्रोतों से बंद कर दिया।
- 18.2. "इस प्रयोजन के लिए "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है। कंपनी ग्राहक से ऐसे दस्तावेज उपलब्ध कराने के लिए कह सकती है जिन्हें कंपनी ऋण के पूर्व भुगतान के समय धन के स्रोत का पता लगाने के लिए उचित और उचित समझे।
- 18.3. कंपनी फौजदारी शुल्क /पूर्व भुगतानसह-आवेदक(ओं) के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर सावधि ऋण पर जुर्मानानहीं लगाया जाएगा.
- 18.4. सभी दोहरी विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण आकर्षित करेंगेपूर्व-बंदफिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू मानदंड इस पर निर्भर करते हैं कि प्री-क्लोजर के समय ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। दोहरी विशेष दर वाले आवास ऋणों के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड एक बार लागू होगा ऋण में परिवर्तित कर दिया गया हैएफ्लोटिंग रेट ऋण, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद।

## 19. सामान्य

- 19.1. अनुपालन की रिपोर्ट उचित आचरण कोडनिदेशक मंडल को वार्षिक आधार पर प्रदान किया जाएगा। अर्धवार्षिक रिपोर्ट जारी शिकायत निवारण तंत्रनिदेशक मंडल में रखा जाना चाहिए।
- 19.2. कंपनी इच्छाऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप न करें (जब तक कि जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो)।
- 19.3. उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों (कार्य) के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- 19.4. जब कभी भीऋण दिया जाता है, कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान अनुसूची के माध्यम से राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी।
- 19.5. कोकंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी को निर्धारित प्रारूप के अनुसार सभी मामलों में सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) से युक्त एक दस्तावेज प्राप्त करना होगा। यह दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा।

- 19.6. कंपनी ने उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में एमआईटीसी तैयार की है और इसकी एक प्रति भी विधिवत तैयार की है निष्पादित कंपनी और उधारकर्ता के बीच का विवरण वृद्धि की वेबसाइट पर अपलोड किया गया है।
- 19.7. प्रदर्शनविभिन्न कुंजी कापहलूजैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मकशुल्क (यदि कोई हो) की पेशकश की गई सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक है कंपनी। कंपनी "नोटिस बोर्ड" "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट "प्रदर्शन के अन्य तरीके" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगी। अन्यनिर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार मुद्दे।
- 19.8. वृद्धिअपनी वेबसाइट पर अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में अंग्रेजी में प्रदर्शित करेगा।
- 19.9. कंपनीसभी बकाया ग्राहकों को बकाया के विवरण के साथ सूचित करेगा और शर्तों और समझौते के अनुसार बकाया के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस प्रदान करेगा। ऋणसमझौता।
- 19.10. ग्राहकोंयदि ऐसा ग्राहक धोखाधड़ी से या उचित देखभाल के बिना कार्य करता है तो सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा।
- 19.11. कंपनी के आधार पर भेदभाव नहीं करतालिंग, उधार देने के मामले में जाति और धर्म। आगे, कंपनी भी कोई भेदभाव नहीं करेगीखिलाफदृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों को उत्पाद सेवा सुविधाएं प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर। आदि, हालांकि यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण की सुविधा के लिए दिशानिर्देश अनुबंध 1 में दिए गए हैं।
- 19.12. कंपनी प्रचारसंहिता के लिए :
- मौजूदा और नए ग्राहकों को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल के माध्यम से अनुरोध करने पर कोड की एक प्रति प्रदान करें;
  - इस कोड को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
  - सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

## 20. समीक्षाकोड

निदेशक मंडलवार्षिक रूप से और/या यदि कानूनों/विनियमों में परिवर्तन के कारण आवश्यक हो तो संहिता की आवधिक समीक्षा करेगा। आगे, निदेशक मंडल किसी भी समय संशोधित या संशोधन कर सकता हैमेंसंपूर्ण या उसका कोई भागकोड।

## 21. नियंत्रण रिकॉर्ड का परिवर्तन

संस्करण संख्या	द्वारा परिवर्तन अनुरोध	परिवर्तन का ज्ञापन	अनुमोदन तिथि
2.0	अनुपालन विभाग	-	28 सितंबर 2023



## परिशिष्ट 1

### दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाओं के लिए दिशानिर्देश

दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण प्रदान करने के लिए वृद्धि फिनसर्व होम फाइनेंस लिमिटेड ("वीएफएचएफएल") द्वारा अपनाए गए दिशानिर्देश इस प्रकार हैं

- वीएफएचएफएल द्वारा पेश किए गए सभी उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए उपलब्ध कराई जाएंगी और वीएफएचएफएल के सभी शाखा कार्यालयों में पेश की जाएंगी।
- दृष्टिबाधित ग्राहकों को सभी उत्पाद, सेवाएँ, सुविधाएँ आदि उसी तरह उपलब्ध कराई जाएंगी जैसे अन्य ग्राहकों को दी जाती हैं और उनकी दृष्टिबाधितता ऋण स्वीकृत/अस्वीकार करने का मानदंड नहीं होगी।
- वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहक को वही सुविधाएं प्रदान करेगा जो किसी अन्य ग्राहक को देता है।
- वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहक को उनके द्वारा पेश किए गए उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने के लिए उसी प्रक्रिया का पालन करेगा जैसा वह अपने अन्य ग्राहकों के लिए करता है।
- दृष्टिबाधित ग्राहक पर ब्याज भुगतान, संपार्श्विक और अन्य शर्तों का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं डाला जाएगा।
- यदि वीएफएचएफएल की क्रेडिट नीति इसके द्वारा विस्तारित किसी भी प्रकार की ऋण सुविधाओं के लिए अन्य ग्राहकों के लिए सह-उधारकर्ता या गारंटर पर जोर नहीं देती है, तो दृष्टिबाधित ग्राहक के लिए भी ऐसा जोर नहीं दिया जाएगा।
- वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहकों की तुलना अनपढ़ ग्राहकों से नहीं करेगा।
- वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहकों को किसी भी सेवा से इनकार नहीं करेगा, जिसमें अंगूठे के निशान का उपयोग करने वाले दृष्टिबाधित ग्राहक भी शामिल हैं। यदि आवश्यक हो, तो वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहक से अतिरिक्त दस्तावेज के रूप में अंगूठे के निशान की घोषणा ले सकता है।
- दृष्टिबाधित ग्राहक को पढ़ने और फॉर्म भरने, पर्चियां आदि जैसी अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान की जाएंगी। यदि ग्राहक को आवश्यकता हो तो शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक गवाह की उपस्थिति में व्यवसाय के नियमों और अन्य नियमों और शर्तों को पढ़ेंगे।
- वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहक को ऋण लेने या उसके द्वारा चुने गए किसी भी व्यक्ति के साथ संयुक्त रूप से दी जाने वाली अन्य सुविधाओं का लाभ उठाने की अनुमति देगा, जिसमें दृष्टिबाधित व्यक्ति भी शामिल हैं।

- यदि दृष्टिबाधित ग्राहक चाहे तो, दृष्टिबाधित ग्राहकों को अपने खाते को संचालित करने के लिए किसी व्यक्ति/व्यक्तियों को अपने पावर ऑफ अटॉर्नी या अधिदेश धारक के रूप में नियुक्त करने की अनुमति दी जा सकती है।
- शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक उत्पाद की पेशकश करने से पहले दृष्टिबाधित ग्राहक/भावी ग्राहक को उसके अधिकारों और देन दारियों के बारे में सूचित करेंगे।
- दृष्टिबाधित ग्राहक की दस्तावेज़ीकरण आवश्यकताएँ किसी अन्य ग्राहक के समान ही होंगी। खाते पर स्पष्ट रूप से यह अंकित होना चाहिए कि "खाताधारक दृष्टिबाधित है"।
- आवश्यकता पड़ने पर वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहकों को सभी दस्तावेजों की एक प्रति डिजिटल रूप में भी प्रदान करेगा।
- वीएफएचएफएल दृष्टिबाधित ग्राहकों को सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) की एक प्रति ब्रेल रूप में या पाठ पढ़ने योग्य पीडीएफ में प्रदान करेगा, यदि वे चाहें।
- वीएफएचएफएल अधिमानतः दृष्टिबाधित ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा (ईसीएस) सुविधा प्रदान करेगा।