फेयर प्रैक्टिस कोड
(जुलाई 2025)

विषय-वस्तु

1. उद्देश्य और उपयोग	3
2. कस्टमर्स के प्रति हमारी प्रतिबद्धता	3
3. प्रकटीकरण और पारदर्शिता	6
4. विज्ञापन, विपणन और बिक्री	10
5. निजता और गोपनीयता	11
6. बकाया राशि का कलेक्शन	12
7. समस्याओं और शिकायतों का निवारण करने के लिए शिकायत निवारण तंत्र	14
8. डिपॉजिट अकाउंट	15
9. लोन	16
11. गारंटर	18
12. सामान्य	19

कंपनी के सभी स्टाफ सदस्य, अधिकारी और अधिकृत प्रतिनिधि कस्टमर से व्यवहार करते समय कोड का कड़ाई से पालन करेंगे.

1. उद्देश्य और उपयोग:

1.1 कोड का उद्देश्य

बजाज हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड का उद्देश्य सर्वश्रेष्ठ कॉर्पोरेट प्रैक्टिस को आगे बढ़ाना और बिज़नेस प्रैक्टिस में पारदर्शिता लाना और कस्टमर्स के विश्वास को बढ़ाना है. इस उद्देश्य से एक फेयर प्रैक्टिस कोड निर्धारित किया गया है:

i) **कस्टमर्स के साथ व्यवहार करने के दौरान न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छी और उचित प्रैक्टिस को बढ़ावा देना; पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि कस्टमर को बेहतर और स्पष्ट जानकारी प्राप्त हो सके**

ii) **द्वारा कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के लिए उचित उम्मीद की जा सकती है;**

iii) **उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए, प्रतिस्पर्धा के माध्यम से मार्केट फोर्सेज को प्रोत्साहित करना; और**

iv) **कस्टमर और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को, बढ़ावा देनाऔर इस प्रकार कंपनी और कस्टमर के बीच विश्वास को बढ़ाना.**

1.2 कोड का उपयोग

इस कोड के सभी भाग, सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ पर लागू होते हैं, जो वर्तमान में प्रदान किए जा रहे हैं या जिन्हें इसके बाद पेश किया जा सकता है. यह बीएचएफएल के कर्मचारियों पर भी लागू होता है.

2. कस्टमर्स के प्रति हमारी प्रतिबद्धता:

2.1 कस्टमर के साथ सभी व्यवहारों के दौरान निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करके यह सुनिश्चित करना कि:

कंपनी अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के साथ-साथ अपने कर्मचारियों द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रोसीजर और प्रैक्टिस के लिए इस कोड के अनुसार प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करती है. सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ प्रासंगिक कानूनों और नियमों का पूरी तरह से पालन करते हैं; और कस्टमर्स के साथ व्यवहार, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा.

2.1.1 कस्टमर से व्यवहार करते समय, कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियम और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर, उधारकर्ता के बाकी मामलों में हस्तक्षेप करने से बचती है.

2.2 **कस्टमर को अपने फाइनेंशियल प्रोडक्ट और सर्विसेज़ को समझने में मदद करके यह सुनिश्चित करना कि:**

i) **विज्ञापन और प्रमोशनल विवरण की सामग्री यथासंभव स्पष्ट होंगे और भ्रामक नहीं होंगे.**

ii) **कस्टमर्स को प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के बारे में जानकारी देने वाले डॉक्यूमेंट आदि को निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या एक से अधिक भाषा में समझाया जाएगा और उन्हें प्रदान किया जाएगा: अंग्रेजी, हिंदी, या उचित मातृभाषा/स्थानीय भाषा. पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, कस्टमर को प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के प्रकार, उनके नियम और शर्तें, प्रति वर्ष की ब्याज दर, सर्विस शुल्क, दंड शुल्क व अन्य शुल्क, लोन प्रोडक्ट के लिए भुगतान योग्य ईएमआई, प्रोडक्ट्स के लिए कंपनी को जमा किए जाने वाले डॉक्यूमेंट आदि के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाएगी.**

iii) **कस्टमर्स को उन लाभों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाएगा, जो उन्हें प्राप्त होंगे, वह इस तरह के लाभों को कैसे ले सकते हैं, उनके वित्तीय प्रभाव और किसी भी संदेह की स्थिति में अपने प्रश्नों के समाधान के लिए वे किससे संपर्क कर सकते हैं.**

iv) **कंपनी इस मामले में कस्टमर को उपयुक्त मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए हेल्पलाइन प्रदान करेगी. उपरोक्त के अलावा, कस्टमर्स को मनोनीत अधिकारी (अधिकारियों) के नाम के साथ उनके संपर्क विवरण प्रदान किए जाएंगे, जो कस्टमर्स की शिकायतों का निवारण करेंगे.**

2.3 **कस्टमर को हमारे प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ का उपयोग करने में मदद करने के लिए:**

i) **कंपनी इंटरैक्टिव मीटिंग के माध्यम से, वेबसाइट पर प्रदर्शित करके, संचार के उपयुक्त माध्यमों से मैसेज करके, प्रिंटेड लेटर्स को मेल करके कस्टमर्स को नियमित रूप से उचित अपडेट प्रदान करेगी.**

ii) **कंपनी ब्याज दरों, डिस्बर्समेंट शिड्यूल, विभिन्न शुल्कों और नियम और शर्तों आदि में परिवर्तनों के बारे में जानकारी प्रसारित करेगी.**

iii) **ब्याज/शुल्कों में हुए बदलाव को लागू करने से पहले कस्टमर्स को सूचित किया जाएगा. ब्याज दर या शुल्क में संशोधन केवल संभावित रूप से लागू होंगे.**

2.4 **निम्नलिखित के द्वारा किसी भी स्तर पर गलती होने वाले मामलों से त्वरित और सहानुभूतिपूर्वक निपटना:**

i) **कंपनी की ओर से हुई गलती, अगर कोई हो, तो उसके प्रभाव को कम करने के लिए त्वरित और उचित कार्रवाई करना.**

ii) **कस्टमर्स की शिकायतों को तुरंत प्रबंधित करना.**

iii) **कस्टमर को कंपनी के अंदर मौजूद सिस्टम और प्रक्रियाओं के बारे में सूचित करना, जिसका पालन करके कस्टमर कंपनी के उच्च अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं. अगर कंपनी के अधिकारी प्रारंभिक इंटरफेस के दौरान कस्टमर की शिकायतों का पर्याप्त रूप से निवारण नहीं करते हैं, तो कस्टमर उच्च अधिकारियों से संपर्क कर सकता है.**

iv) **किसी भी तकनीकी विफलता के कारण उत्पन्न होने वाली किसी भी समस्या के समाधान के लिए उपयुक्त व्यवस्था करना.**

2.5 **कस्टमर्स की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना**

कंपनी कस्टमर्स की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और अत्यधिक गोपनीय मानेगी और उसके लिए प्रतिबद्ध रहेगी. यह नीचे दिए गए पैराग्राफ 6 के अधीन है.

2.6 **कोड को प्रचारित करने के लिए, कंपनी:**

i) **इस कोड के बारे में अपने मौजूदा और नए कस्टमर्स को सूचित करेगी**

ii) **कस्टमर के अनुरोध पर इस कोड को प्रदान करना या इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशन या मेल से भेजना;**

iii) **कंपनी हर ब्रांच और कंपनी की वेबसाइट पर इस कोड को उपलब्ध कराएगी; और**

iv) **सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के स्टाफ को इस कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने और कोड को प्रैक्टिस में लाने के लिए अच्छी तरह से प्रशिक्षित किया जाए.**

2.7 **बिना-भेदभाव वाली नीति को अपनाना और उसको प्रैक्टिस में लाना.**

कंपनी आयु, वंश, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी

2.8 **सीनियर सिटीज़न और शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों के लिए विशेष देखभाल**

कंपनी सीनियर सिटीज़न, शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों और अशिक्षित कस्टमर्स के लिए अपने साथ व्यवहार को आसान और सुविधाजनक बनाने के विशेष प्रयास करेगी.

3. प्रकटीकरण और पारदर्शिता

कंपनी अपने कस्टमर्स से व्यवहार के दौरान पूर्ण प्रकटीकरण और पारदर्शिता में विश्वास करती है. कंपनी कस्टमर्स को सभी संभावित माध्यमों द्वारा, सभी संबंधित जानकारी प्रदान करेगी, जो कंपनी और इसके कस्टमर के बीच ट्रांज़ैक्शन को प्रभावित करती है, जिसमें ब्याज दर, फीस और शुल्क (दंडात्मक शुल्क, अगर कोई हो तो) आदि जानकारियां शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

i) **ब्रांच में नोटिस लगाकर;**

ii) **टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;**

iii) **कंपनी की वेबसाइट और/या ईमेल के माध्यम से;संचार;;**

iv) **मनोनीत स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से;**

v) **सर्विस गाइड/टैरिफ शिड्यूल / एमआईटीसी प्रदान करना; और**

vi) **जहां तक संभव हो, प्रोडक्ट के लिए निर्धारित एप्लीकेशन फॉर्म में सभी संबंधित विवरण शामिल किए जाएंगे.**

3.2 संभावित कस्टमर्स के संबंध में कंपनी निम्न कार्य करेगी:

i) **उन सर्विसेज़ और प्रोडक्ट्स के प्रमुख विशेषताओं को बताते हुए स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगी, जिनमें कस्टमर्स की रुचि हो सकती है;**

ii) **कस्टमर्स की ज़रूरतों के अनुसार प्रोडक्ट्स और सर्विसेज चुनने में कस्टमर्स की सहायता करेगी;**

iii) **कंपनी कस्टमर्स को प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ की पेशकश के विभिन्न माध्यमों [जैसे, इंटरनेट, फोन, ब्रांच आदि माध्यमों द्वारा] से अवगत कराएगी और उन्हें उन प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए स्रोतों और साधनों के बारे में सूचित करेगी; और**

iv) **कानूनी, नियामक और आंतरिक पॉलिसी की आवश्यकताओं का पालन करने के लिए, अपनी पहचान और पते को साबित करने के लिए कस्टमर को अपनी आवश्यक जानकारी और डॉक्यूमेंट प्रदान करने के बारे में सूचित करेगी.**

3.3 जो कस्टमर बन गए हैं, उनके लिए कंपनी निम्न कार्य करेगी:

i) लागू ब्याज दर/फीस और शुल्क सहित कंपनी के प्रोडक्ट की प्रमुख विशेषताओं के संबंध में, कंपनी द्वारा विकसित, उत्पन्न या प्राप्त की जाने वाली नई और अपडेटेड जानकारी प्रदान करेगी;

ii) कस्टमर्स के अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में अतिरिक्त और अपडेटेड जानकारी प्रदान करेगी, और

iii) /कस्टमर को कंपनी की वेबसाइट और कस्टमर पोर्टल पर किसी भी नए प्रोडक्ट/सर्विस के बारे में प्रमोशनल या मार्केटिंग संबंधी टेलीफोन कॉल/SMS/ईमेल से बाहर निकलने का विकल्प दिया

3.4 ब्याज दरें

कंपनी निम्न के लिए कस्टमर्स को आवश्यक जानकारी देगी :-

i) **वार्षिक आधार पर गणना की गई ब्याज दरें, जो उसके लोन अकाउंट्स पर लागू होती हैं:**

ii) **कस्टमर के अकाउंट पर ब्याज कैसे लगाया जाता है और ब्याज की गणना के तरीके के साथ-साथ कस्टमर द्वारा देय ईएमआई के बारे में जानकारी देगी.**

3.5 **ब्याज दरों में बदलाव**

कंपनी कस्टमर को प्रदान किए गए प्रोडक्ट से संबंधित ब्याज दरों में होने वाले बदलाव करने के निर्णय के बारे में पहले ही सूचित करेगी और ब्याज दरों में इस प्रकार किए गए बदलाव संभावित रूप से लागू किए जाएंगे. इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को सैंक्शन लेटर, लोन एग्रीमेंट आदि में शामिल किया जाएगा.

ईएमआई आधारित पर्सनल लोन (हाउसिंग लोन सहित) पर फ्लोटिंग ब्याज दर रीसेट करने के लिए#

सैंक्शन के समय, कंपनी प्रोसेस के माध्यम से लोन के बैंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव, जैसे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन के बारे में उधारकर्ताओं को सूचित करेगी. कंपनी सैंक्शन लेटर में फ्लोटिंग से फिक्स्ड या इसके विपरीत होने पर लागू कन्वर्जन शुल्क के बारे में भी सूचित करेगी. इसके बाद होने वाले किसी भी बदलाव के बारे में लागू उधारकर्ताओं को भी सूचित किया जाएगा.

31 दिसंबर, 2023 से प्रभावी, ब्याज दरों के रीसेट के समय कंपनी यह करेगी:

i.) कंपनी की पॉलिसी के अनुसार फ्लोटिंग रेट लोन से फिक्स्ड रेट लोन में स्विच करने के लिए उधारकर्ताओं को विकल्प प्रदान करेगी.

ii.) ईएमआई राशि, या ईएमआई अवधि और ईएमआई राशि, दोनों पर संयुक्त रूप से प्रभाव डालने का विकल्प प्रदान करेगी, या कंपनी की पॉलिसी के अनुसार अधिकतम स्विच अवधि के अधीन निश्चित ब्याज दरों पर लोन

स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी या पूरी/आंशिक रूप से लोन प्री-पे करेगी (कंपनी की वेबसाइट पर नवीनतम एमआईटीसी के तहत उल्लिखित शुल्क के अधीन).

iii.) उधारकर्ताओं को सैंक्शन लेटर में लागू फीस और शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा और ऐसे फीस और शुल्क के संशोधन के समय सूचित किया जाएगा.

इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि की सूचना उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत/अग्रिम में दी जाएगी.

कंपनी त्रैमासिक आधार पर उधारकर्ताओं को लोन स्टेटमेंट और/या पुनर्भुगतान शिड्यूल को उपलब्ध कराएगी, जिसमें अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और लोन की पूरी अवधि के लिए ब्याज की वार्षिक दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) शामिल होगी.

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट वाले लोन के मामले में अवधि अवधि बढ़ने से निगेटिव अमोर्टाइज़ेशन न हो

जैसा कि समय-समय पर संशोधित आरबीआई सर्कुलर नंबर डीबीआर.सं.बीपी.बीसी.99/08.13.100/2017-18 के तहत "एक्सबीआरएल रिटर्न - बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य" दिनांक 04 जनवरी 2018 को परिभाषित किया गया है

3.6 **फीस व शुल्क**

i) कंपनी अपने सभी ब्रांच में फीस और शुल्क के बारे में एक नोटिस प्रदर्शित करेगी, जिसे कस्टमर्स को निःशुल्क देखने की अनुमति दी जाएगी.

ii) कस्टमर द्वारा चुने गए प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के संबंध में, उनको दिए गए फीस और शुल्क में लागू शुल्क के बारे में सभी विवरण शामिल होंगे, और चुने गए प्रोडक्ट्स और सर्विसेस का लाभ उठाने के लिए भुगतान करने की ज़िम्मेदारी कस्टमर की होगी.

iii) कस्टमर्स को उनके द्वारा चुने गए प्रोडक्ट्स/ सर्विसेज़ को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम और शर्तों का पालन न करने/उल्लंघन करने के मामले में, उन पर लगाए जाने वाले दंड के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी. बिज़नेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के मामले में व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सैंक्शन किए गए लोन के मामले में दंड शुल्क, सामग्री के नियमों और शर्तों के समान उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए लागू दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा. दंड और अन्य शुल्कों की लिस्ट कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अतिरिक्त कंपनी के सैंक्शन लेटर, लोन एग्रीमेंट और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें भी प्रकट की जाएगी. जब भी उधारकर्ताओं को लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए रिमाइंडर भेजे जाएंगे, तो कंपनी लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में भी सूचित करेगी. इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा.

iv) दंड शुल्क का कोई कैपिटलाइज़ेशन नहीं होगा, यानी, ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी. हालांकि, विलंबित भुगतान पर देय तिथि से लेकर भुगतान होने की तिथि तक भुगतान न किए गए किश्त पर ब्याज लगाया जाएगा और उक्त लोन पर लागू ब्याज दर पर लगाया जाएगा. इस ब्याज/शुल्क को कंपाउंड किया जाएगा.

v) इसके अलावा, कंपनी ब्याज दर के साथ कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी.

vi) दंडात्मक शुल्क की राशि उचित होगी और किसी लोन/प्रोडक्ट कैटेगरी के लिए भेदभाव किए बिना लोन एग्रीमेंट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी.

vii) कंपनी सैंक्शन लेटर या अन्य तरीके से, उधारकर्ता को लिखित रूप से वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू होने की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ सैंक्शन लोन की राशि के बारे में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रेखेगी.

viii) कंपनी अपनी ब्याज दर नीति में निर्धारित अनुसार, फोरक्लोज़र / प्री-पेमेंट दंड लगाएगी. ब्याज दर नीति कंपनी की वेबसाइट पर नीतियाँ और दस्तावेज़ अनुभाग में प्रदर्शित है। कंपनी उन ऋणों के पूर्व-भुगतान के समय पूर्वव्यापी प्रभाव से कोई शुल्क/फीस नहीं लगाएगी, जिन्हें कंपनी द्वारा पहले माफ कर दिया गया था.

3.7 फीस और शुल्क में बदलाव

अगर कंपनी निम्न में से किसी भी शुल्क को बढ़ाने या नया शुल्क लगाने का फैसला करती है, तो इसे संशोधित शुल्क/नए शुल्क लगाने/प्रभावी होने से पहले कस्टमर्स को सूचित किया जाएगा.

3.8 नियम व शर्तें

i) कंपनी पहली बार किसी प्रोडक्ट/सर्विस का लाभ उठाने वाले कस्टमर को प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ के संबंधित नियमों और शर्तों के बारे में उचित रूप से सलाह प्रदान करेगी, जो कस्टमर्स द्वारा कंपनी से प्रदान करने के लिए कहा जाएगा; और

ii) कंपनी के प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें उचित होंगी और संबंधित अधिकारों (नामांकन के अधिकार सहित) को निर्धारित करेंगी. कथित नियम और शर्तें स्पष्ट रूप से देनदारियों और दायित्वों का वर्णन करेंगी. इन नियमों और शर्तों को आसान और सरल भाषा में तैयार करने और प्रस्तुत करने का प्रयास किया जाएगा.

3.9 नियम और शर्तों में बदलाव

नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव को निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से कस्टमर्स को सूचित किया जाएगा:-

i) व्यक्तिगत सूचना

ii) ब्रांच के नोटिस बोर्ड

iii) इंटरनेट, जिसमें ईमेल और वेबसाइट शामिल है या मैसेज के माध्यम से

iv) अखबार, जब भी आवश्यक हो

बदलाव संभावित प्रभाव के साथ किए जाएंगे और ऐसे बदलावों की यथोचित सूचना कस्टमर्स को दी जाएगी.

अगर नियम और शर्तों में बदलाव से किसी भी कस्टमर को नुकसान होता है, तो ऐसे कस्टमर 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के अपना अकाउंट बंद कर सकते हैं या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए अकाउंट से स्विच कर सकते हैं.

3.10 कंपनी लोन कॉन्ट्रैक्ट को निष्पादित करने से पहले रिटेल या एमएसएमई टर्म लोन प्रॉडक्ट का लाभ उठाने वाले सभी उधारकर्ताओं को स्टैंडर्ड फॉर्मेट में की फैक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) प्रदान करेगी. वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना शीट और एमॉर्टाइज़ेशन शिड्यूल को भी केएफएस में शामिल किया जाएगा. केएफएस सारांश बॉक्स को भी लोन एग्रीमेंट में शामिल किया जाएगा.

4. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

4.1 कंपनी:

i) यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगी कि कंपनी द्वारा जारी किए गए सभी विज्ञापन और प्रमोशनल सामग्री स्पष्ट हो और अस्पष्ट/भ्रामक न हों:-

ii) यह प्रयास करेगी कि मीडिया और/या प्रमोशनल साहित्य के रूप में जारी किए गए कोई भी विज्ञापन, जो कंपनी के किसी सर्विस या प्रोडक्ट के बारे में ध्यान आकर्षित करते हैं और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है. ऐसे प्रोडक्ट या सर्विस पर लागू अन्य फीस और शुल्क (अगर कोई हो) भी इंगित किए जाएंगे और संबंधित नियम और शर्तों के पूरे विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराए जाएंगे.

iii) जब भी सपोर्ट सर्विसेज़ प्रदान करने के लिए किसी थर्ड पार्टी की सेवाओं का उपयोग किया जाता है, तो कंपनी सुनिश्चित करेगी कि ऐसी थर्ड पार्टी, कस्टमर की व्यक्तिगत जानकारी (अगर ऐसी थर्ड पार्टी

को उपलब्ध हो) की गोपनीयता और सुरक्षा को उसी तरह से सुरक्षित रखेगी, जैसे यह कंपनी संभालती है.

iv) कस्टमर्स को उनके द्वारा लिए गए प्रोडक्ट्स की विभिन्न विशेषताओं के बारे में समय-समय पर जानकारी प्रदान कर सकती है. प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ से संबंधित किसी अन्य प्रोडक्ट्स या प्रमोशनल ऑफर्स के बारे में जानकारी कस्टमर को तभी दी जाएगी, जब उसने मेल द्वारा या वेबसाइट पर रजिस्ट्रर करके या कस्टमर सर्विस नंबर पर इस तरह की जानकारी/सर्विस प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी है.

v) डायरेक्ट सेलिंग एजेंसीज़ (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की गई है. कंपनी प्रोडक्ट्स/ सर्विसेज़ के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए इनके सर्विसेज़ का लाभ उठा सकती है. अन्य मामलों में उन्हें खुद की पहचानने बताने की आवश्यकता होती है, जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से प्रोडक्ट्स बेचने के लिए कस्टमर्स से संपर्क करते हैं; और

vi) कंपनी के प्रतिनिधि या डीएसए द्वारा किए गए किसी भी अनुचित आचरण के बारे में कस्टमर से मिली किसी भी शिकायत के साबित होने की स्थिति में उपयुक्त कदम उठाएगा, जहां इस संहिता का उल्लंघन किया गया है. शिकायत की जांच करने और उसे हैंडल करने और उपयुक्त पाए जाने पर कस्टमर को होने वालेनुकसान की भरपाई करेगा.

5. निजता और गोपनीयता

5.1 कस्टमर्स की सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी और गोपनीय (कस्टमर के सक्रिय नहीं रहने के बाद भी) माना जाएगा और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा. कंपनी कस्टमर के अकाउंट से संबंधित जानकारी या डेटा को प्रकट नहीं करेगी, चाहे वह कस्टमर द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा किसी अन्य के द्वारा प्राप्त हुई हो, जिसमें समूह की अन्य संस्थाएं शामिल हैं, ऐसी जानकारियां निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, किसी को भी नहीं बताई जाएगी:

i) अगरजानकारी कानून या नियामक के निर्देश द्वारा मांगी जा रही है

ii) अगरजानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य बनता है

iii) अगरकंपनी के हितों के लिए इस जानकारी (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) को देने की आवश्यकता होती है, लेकिन इसका उपयोग कस्टमर्स के अकाउंट [जिसमें कस्टमर का नाम और पता भी शामिल है] के बारे में समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाएगा, जो विपणन उद्देश्यों के लिए हो.

iv) **अगर कस्टमर्स कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहते हैं, या कस्टमर्स इसके लिए अनुमति देते हैं**

v) **अगर कंपनी को कस्टमर्स के बारे में रेफरेंस देने के लिए कहा जाता है, तो इसका पालन उसकी लिखित अनुमति के साथ की जाएगी.**

vi) **कस्टमर को वर्तमान कानूनी फ्रेमवर्क के तहत, अपने अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, जो पर्सनल रिकॉर्ड को एक्सेस करने के लिए कंपनी के पास है**

vii) **कंपनी किसी भी व्यक्ति द्वारा दी गई कस्टमर की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि कस्टमर विशेष रूप से ऐसा करने का अधिकार नहीं देता है.**

5.2 क्रेडिट इन्फॉर्मेशन एजेंसीज़

i) **जब कोई कस्टमर अकाउंट खोलता है/ कोई प्रोडक्ट या सर्विस लेता है, तो कंपनी उसे सूचित करेगी कि कंपनी उनके अकाउंट का विवरण क्रेडिट रेफरेंस एजेंसीज़ को दे सकती है और जांच के बारे में सूचित करेगी, जो कंपनी उनके साथ कर सकती है:**

ii) **कंपनी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन एजेंसीज़ को कस्टमर को प्राप्त सभी क्रेडिट सुविधाओं के प्रदर्शन के बारे में इन्फॉर्मेशन एजेंसीज़ को जानकारी दे सकती है, अगर:**

iii) **इन मामलों में, कंपनी कस्टमर को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वह कस्टमर द्वारा कंपनी को देने वाले कर्ज की जानकारी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन एजेंसीज़ को देने की योजना बना रही है. इसके साथ ही, कंपनी कस्टमर को क्रेडिट इन्फॉर्मेशन एजेंसीज़ की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का कस्टमर की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी:-**

iv) **अगर कस्टमर ने अपनी अनुमति दे दी है, तो कंपनी कस्टमर के अकाउंट के बारे में क्रेडिट इन्फॉर्मेशन एजेंसीज़ को अन्य जानकारियां दे सकती है. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन एजेंसीज़ को दिए गए जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा कस्टमर को प्रदान की जाएगी, अगर ऐसी मांग की जाती है.**

6. बकाया राशि का कलेक्शन

6.1 **जब भी लोन दिए जाएंगे, तो कस्टमर को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की समय-सीमा के संबंध में पुनर्भुगतान प्रोसेस के बारे में बताया जाएगा. अगर कस्टमर निर्धारित पुनर्भुगतान शिड्यूल का पालन नहीं कर पाता है, तो लागू कानूनों के तहत देय राशि की वसूली के लिए उपयुक्त कार्रवाई की जाएगी और कोई अनुचित उत्पीड़न नहीं किया जाएगा. इस प्रोसेस में कस्टमर्स को सूचना भेजना**

या व्यक्तिगत रूप से मुलाकात करना या सुरक्षा के रूप में रखे गए चीज़ पर कब्जा करना शामिल है, अगर कोई हो.

6.2 बकाया राशि की वसूली, सिक्योरिटी की वापसी और रिकवरी एजेंटों की नियुक्ति संबंधी दिशानिर्देश कंपनी की पॉलिसी शिष्टाचार, उचित उपचार और व्यवहार पर आधारित है.. कंपनी कस्टमर के साथ विश्वासपूर्ण और लंबी अवधि के संबंधों को बढ़ावा देने में भरोसा रखती है. कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति, जो देय राशि या/और सुरक्षा के रूप में रखी गई चीज़ के कब्जे के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, वह स्वयं की पहचान बताएगा और कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकारी पत्र को प्रदर्शित करेगा. वह अनुरोध करने पर कंपनी द्वारा जारी या कंपनी के अधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा. कंपनी कस्टमर को देय राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगी और देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगी.

6.3 स्टाफ के सभी सदस्य या कलेक्शन और/या सुरक्षा के कब्जे के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करने वाले अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए कोड का कड़ाई से पालन करेंगे:

i) आमतौर पर कस्टमर से उनकी पसंद के स्थान पर और कोई पसंद का स्थान निर्धारित नहीं होने पर उनके निवास स्थान पर और अगर वे निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यापार/व्यवसाय के स्थान पर कस्टमर से संपर्क किया जाएगा:

ii) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार को कस्टमर को पहली बार में ही बता दिया जाएगा.

iii) कस्टमर की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा;

iv) कस्टमर के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी. बातचीत करते समय भाषा के उपयोग में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी, ताकि किसी भी समय कस्टमर को किसी भी अभद्र व्यवहार का अनुभव न हो. महिलाओं के साथ बातचीत करते समय, भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार सम्मान बनाए रखा जाएगा;

v) कंपनी के प्रतिनिधि कस्टमर्स से 0800 घंटे से 1900 घंटे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि कस्टमर के बिज़नेस या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के लिए कोई दूसरी आवश्यकता न हो'

vi) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के कस्टमर के अनुरोध का जहां तक हो सकेगा, सम्मान किया जाएगा;

vii) कॉल के समय और संख्या और बातचीत की सामग्री को डॉक्यूमेंटेड किया जाएगा;

viii) देय राशियों के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित रूप से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी;

ix) बकाया वसूली/ के लिए कस्टमर के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा को बनाए रखा जाएगा; और

x) अनुचित अवसर जैसे कि परिवार में शोक के समय या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर, अगर कंपनी को पता चलता है, तो कंपनी बकाया राशि लेने के लिए कॉल करने/विजिट करने से बचेगी, जब तक कि कानूनी अनुपालन को पूरा करने के लिए इसकी आवश्यकता न हो.

7. समस्याओं और शिकायतों का निवारण करने के लिए समस्या व शिकायत निवारण तंत्र

7.1 इंटरनल प्रोसीजर (आंतरिक प्रक्रियाएं)

i) अगर कस्टमर शिकायत करना चाहता है, तो उसे उचित रूप से सलाह दी जाएगी कि:-

- वह कैसे शिकायत कर सकता है, अर्थात, फोन, लेटर, ईमेल आदि.
- ऑफिस का एड्रेस, ईमेल आईडी, फोन नंबर, आदि जहां शिकायत की जा सकती है और निर्धारित प्राधिकारी, जिसके पास शिकायत की जा सकती है.
- उस अवधि की जानकारी दी जाएगी, जिसके भीतर उसकी शिकायत के लिए उपयुक्त जवाब दिया जाएगा.
- अगर शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी द्वारा निर्धारित अधिकारी से अपनी शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क कर सकता है.
- अगर कस्टमर को इसके बाद भी संतुष्टि नहीं मिलती है, तो इसके बाद कंपनी द्वारा नियुक्त / गठित एक उच्च स्तरीय अधिकारी/समिति द्वारा मामले की जांच की जाएगी.
- कर्मचारी कस्टमर की किसी भी समस्या के लिए उनकी मदद करेंगे.
- शिकायतों का निष्पक्ष तरीके से और तुरंत समाधान के लिए कंपनी के प्रोसीज़र का विवरण कस्टमर के लिए वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा. जब किसी कस्टमर से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होगी, तब कंपनी उसे दो कार्य दिवसों के भीतर एक स्वीकृति भेजने का प्रयास करेगी. स्वीकृति में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा, जो शिकायत का समाधान करेगा. अगर कंपनी के निर्धारित टेलीफोन-हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर

पर फोन पर शिकायत भेजी जाती है, तो कस्टमर को शिकायत संदर्भ नंबर (कॉम्प्लेंट रेफरेंस नंबर) प्रदान किया जाएगा और उसे उचित समय के भीतर प्रगति की जानकारी दी जाएगी. मामले की जांच करने के बाद कंपनी कस्टमर को अपना अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी, या यह बताएगी कि इसका जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 30 दिवसों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी. अगर अभी भी कस्टमर संतुष्ट नहीं है, तो उसे बताया जाएगा कि वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जा सकते हैं.

- कंपनी ने एक ऐसी सिस्टम स्थापित की है, जहां शिकायतकर्ताओं को नि:शुल्क शिकायत निवारण प्रक्रिया का एक्सेस उपलब्ध कराया जाता है. शिकायत निवारण प्रक्रिया और विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के संतोषजनक / समयबद्ध समाधान हेतु लिए जाने वाले निर्णय और संबंधित अधिकारी द्वारा पालन किए जाने वाले एस्केलेशन मैट्रिक्स को कंपनी की शिकायत निवारण नीति में परिभाषित किया गया है.. एस्कलेशन मैट्रिक्स इस कोड के साथ संलग्न है.

- अपनी शिकायत की तारीख से उचित समय (यानी, तीस दिन) की प्रतीक्षा करने के बाद, यदि ग्राहक को लगता है कि उसकी शिकायत उसकी संतुष्टि के लिए हल नहीं की गई है, या जहां उसे एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो वह अपने निम्नलिखित पते पर नेशनल हाउसिंग बैंक से संपर्क कर सकता है:

सेवा में,
जनरल मैनेजर
नेशनल हाउसिंग बैंक
शिकायत निवारण सेल
4th फ्लोर, कोर 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर
लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

या, कस्टमर अपनी ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने वाली सिस्टम के माध्यम से एनएचबी को लिंक https://grids.nhbonline.org.in पर शिकायत कर सकता है, जिसे ' ग्रिड' (ग्रीवेंस रजिस्ट्रेशन एंड इंफॉर्मेशन डेटाबेस सिस्टम) कहा जाता है.

8. डिपॉजिट अकाउंट

कंपनी का कोई कर्मचारी किसी भी तरीके से/फॉर्म द्वारा जनता से डिपॉजिट नहीं लेगा/स्वीकार नहीं करेगा, जब तक कि कंपनी अपने रजिस्ट्रेशन स्टेटस को 'नॉन-डिपॉजिट स्वीकार करने वाली कंपनी' के रूप में बनाए रखती है.

9. लोन

9.1 किसी भी पैसे को उधार देने से पहले कंपनी कस्टमर की क्रेडिट योग्यता और पुनर्भुगतान क्षमता का उचित मूल्यांकन करेगी.

i) लोन एप्लीकेशन के निपटान के लिए समय-सीमा

कंपनी सभी आवश्यक डॉक्यूमेंट प्राप्त होने के साथ, प्रपोजल जमा होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर पूरी तरह से पूरी हुई लोन एप्लीकेशन का निपटान करेगी. अगर कंपनी लोन प्रदान नहीं करने का निर्णय लेती है, जो किसी भी कारण से हो सकता है, तो ऐसे में कस्टमर को लोन एप्लीकेशन के अस्वीकार करने के कारण (कारणों) के बारे में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा.

ii) उधारकर्ता की ओर से गारंटी स्वीकार करना

अगर कस्टमर चाहता है कि कंपनी उनकी देनदारियों के लिए, किसी से गारंटी या अन्य सुरक्षा स्वीकार करे, तो कंपनी कस्टमर को गारंटी या अन्य सुरक्षा देने वाले व्यक्ति या उनके कानूनी सलाहकार को अपने फाइनेंस के बारे में गोपनीय जानकारी देने की अनुमति देने के लिए कह सकती है. कंपनी:-

- कस्टमर्स को स्वतंत्र रूप से कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेगी, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कस्टमर्स अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय के संभावित परिणामों को समझ सकें (जहां उपयुक्त हो, कंपनी द्वारा कस्टमर्स से हस्ताक्षर कराने वाले डॉक्यूमेंट्स में इन सुझावों के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा);

- कंपनी कस्टमर्स को बताएगी कि गारंटी या अन्य सुरक्षा प्रदान करके, गारंटर उसके बजाय या उसके साथ ही उत्तरदायी हो सकते हैं; और

- कस्टमर्स/गारंटर्स को बताएगी कि उनकी आर्थिक ज़िम्मेदारी क्या होगी; और

- गारंटर को सूचित करेगी कि देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, कंपनी की मांग को पूरा करने से इनकार करने पर ऐसे गारंटर को जानबूझकर बना डिफॉल्टर माना जाएगा.

9.2 लोन एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग

i) लोन प्रोडक्ट प्रदान करते समय, कंपनी लागू वार्षिक ब्याज दरों के साथ-साथ लोन प्रोसेसिंग और अन्य के लिए देय फीस/शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो) और अन्य दूसरे मामलों के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित कर सकते हैं, ताकि कस्टमर अन्य कंपनियों के साथ सार्थक तुलना कर सकें और पूरी जानकारी के साथ निर्णय लेने के लिए सक्षम बन सकें. लोन एप्लीकेशन फॉर्म में एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले डॉक्यूमेंट की लिस्ट की जानकारी शामिल होगी.

ii) कंपनी सभी लोन एप्लीकेशन प्राप्त करने के लिए पावती प्रदान करेगी. एप्लीकेशन पावती भेजते समय एप्लीकेंट को समय-सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके अंदर लोन एप्लीकेशन का निपटारा किया जाएगा.

iii) आमतौर पर लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एप्लीकेशन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे. अगर कोई अतिरिक्त जानकारी की आवश्यक होती है, तो कस्टमर को सूचित किया जाएगा कि उससे दोबारा संपर्क किया जाएगा.

iv) कंपनी कस्टमर को स्वीकृत लोन के साथ-साथ उसके नियमों और शर्तों के बारे में बताएगी. कंपनी लोन की स्वीकृति/डिस्बर्समेंट के समय, कंपनी की लागत पर, लोन डॉक्यूमेंट में दर्ज सभी एनक्लोजर की प्रति के साथ, कस्टमर द्वारा निष्पादित सभी लोन डॉक्यूमेंट की प्रमाणित प्रतियां प्रदान करेगी; और

v) उधार देने के मामले में किसी भी कस्टमर्स से लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाएगा. यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई विशेष योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकती है.

9.3 लोन अकाउंट के फोरक्लोज़र के लिए अनुरोध:

लोन अकाउंट के फोरक्लोज़र या ट्रांसफर के किसी भी अनुरोध के मामले में, उधारकर्ता या बैंक/फाइनेंशियल संस्थान से अनुरोध पर सहमति या अस्वीकृति के किसी भी कारण (कारणों) के लिए, ऐसे अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से इक्कीस (21) दिवसों के भीतर उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा.

9.4 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन का डिस्बर्समेंट

डिस्बर्समेंट लोन एग्रीमेंट/सैंक्शन लेटर के अनुसार किया जाएगा.

9.5 **लोन राशि के पुनर्भुगतान को याद दिलाने या तेज़ करने का निर्णय:**

एग्रीमेंट के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/त्वरित करने का निर्णय लेने से पहले या किसी भी कारण से अतिरिक्त सुरक्षा की मांग करने से पहले, कंपनी लोन एग्रीमेंट के अनुरूप उधारकर्ताओं को सूचना देगी.

9.6 **लोन अकाउंट बंद करना और सिक्योरिटी/डॉक्यूमेंट जारी करना:**

कंपनी सभी बकाया राशियों के पुनर्भुगतान और लोन अकाउंट के रीलाइज़ेशन/सेटलमेंट से 30 दिनों के भीतर सभी मूल / अचल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट और सिक्योरिटीज़ को रिलीज करेगी, जिसमें सैंक्शन लेटर में निर्धारित नियमों और शर्तों के अनुसार, 01 दिसंबर, 2023 से प्रभावी किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड किसी भी शुल्क जैसे सीईआरएसएआई, एमओई/एमओडीटी, आरओसी शुल्क इत्यादि को हटाना शामिल है, जो उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य क्लेम के लिए किसी भी कानूनी अधिकार या लियन के अधीन है.जहां कंपनी उधारकर्ता को सेट ऑफ करने के अपने अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय लेती है, तो वहां उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ सूचित किया जाएगा और कंपनी शर्तों के तहत, अपने दावे के निपटान / भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को बनाए रखने की हकदार है.

एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना की स्थिति में, कंपनी के पास कानूनी वारिस को मूल चल / अचल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट को वापस करने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी. ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर दिखाई देगी.

9.7 **धोखाधड़ी वाले ट्रांज़ैक्शन की जांच:**

कस्टमर के अकाउंट पर ट्रांज़ैक्शन से संबधित किसी भी जांच की स्थिति में, कस्टमर को कंपनी के साथ और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने की सलाह दी जाएगी/अनुरोध किया जाएगा, अगर कंपनी उन्हें शामिल करती है. कंपनी कस्टमर को सलाह देगी कि अगर कस्टमर धोखाधड़ी वाला काम करता है, तो वह अपने अकाउंट से संबंधित सभी नुकसान के लिए ज़िम्मेदार होगा और अगर कस्टमर उचित सावधानी के बिना काम करता है और इसकी वजह से नुकसान होता है, तो कस्टमर उसके लिए ज़िम्मेदार माना जा सकता है.

10. गारंटर्स

जब कोई व्यक्ति लोन के लिए गारंटर माना जाएगा, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा:

- **गारंटर के रूप में उसकी देयता;**

- देयता की राशि, जिसके लिए वह खुद को कंपनी के लिए प्रतिबद्ध करेगा;
- वे परिस्थितियां, जिनके तहत कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कॉल करेगी;
- अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो कंपनी के पास लोन प्राप्त करने का अन्य उपाय क्या है;
- गारंटर के रूप में उसकी देयताएं किसी विशिष्ट मात्रा तक सीमित है या असीमित हैं; और
- वे समय और परिस्थितियां, जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी.
- कंपनी गारंटर को उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में जानकारी देगी, जिसके लिए वह गारंटर बना है.

11. सामान्य:

कंपनी आरबीआई के दिशानिर्देशों की अंतर्निहित भावना के अनुरूप, इस कोड में संशोधन करने/सुधार करने/हटाने/जोड़ने/बदलने का अधिकार सुरक्षित रखती है, और कंपनी बिना पूर्व व्यक्तिगत सूचना के किसी भी समय और समय-समय पर अपडेट प्रदान करेगी है और ऐसे परिवर्तन/हटाने/जोड़ने का अधिकार कस्टमर्स के लिए बाध्यकारी होगा.

अगर कस्टमर को बिज़नेस से संबंधित कंपनी द्वारा अपनाई गई कोड और प्रैक्टिस और प्रोसीज़र के लिए कोई सहायता और/या स्पष्टीकरण की आवश्यकता हो, तो कस्टमर हमारे टोल फ्री हेल्पलाइन: 022-45297300 पर कॉल या या bhflwecare@bajajhousing.co.in पर ईमेल करके हमसे संपर्क कर सकता है

कंपनी के सर्वोत्तम हित के लिए, कंपनी के स्टाफ मेंबर्स और अधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा सामान्य रूप से यह प्रयास किया जाएगा कि हर समय अपने कस्टमर के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखे. कस्टमर को प्रोडक्ट्स के बारे में सभी जानकारी तब तक दी जाएगी, जब तक कि वह स्पष्टीकरण से पूरी तरह संतुष्ट न हो जाएं और कंपनी के साथ कॉन्ट्रैक्ट/एग्रीमेंट से जुड़ने से पहले सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार न कर लें.