

SCHEDULE IV

SATIN Housing Finance Limited Fair Practices Code (FPC)

This code has been formulated by SATIN Housing Finance Limited (hereinafter referred to as the "Company") pursuant to the guidelines issued by the National Housing Bank on Fair Practices Code (hereinafter referred to as "Code" or "FPC").

1. OBJECTIVES OF THE CODE

The Code has been formulated to:

- (a) Promote good and fair business practices by setting minimum reasonable standards in dealings with customers;
- (b) Increase transparency so that the customers can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services;
- (c) Encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards;
- (d) Promote a fair and cordial relationship with customers;
- (e) Foster confidence in housing finance system by setting effective practices and service standards.

2. APPLICATION OF CODE

This Code is applicable to all the products and services, whether they are provided by the Company or subsidiaries across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other mode, except in the event of any force majeure. The Code is based on ethical principles of integrity and transparency and all actions and dealings shall follow the spirit of the Code.

3. COMMITMENTS

- (a) To act fairly and reasonably in all dealings with customers by ensuring that its dealings with customers rest on ethical principles of integrity and transparency.
- (b) Meeting the commitments and set standards for the products and services offer by the Company, and in the practices and procedures its staff follows;
- (c) Ensuring that Company's products and services meet relevant laws and regulations in letter and spirit.

4. ADVERTISING, MARKETING AND SALES

- a) The Company shall ensure that all advertising and promotional materials/ events are clear, transparent and not misleading.
- b) The Company, in any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, shall also indicate whether other fees and charges, if any, will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request.
- c) The Company will provide information on interest rates, common fees and charges through putting up notices in their branches/offices; through telephone or help-lines; on its website; through designated staff/ help desk; or providing service guide/ tariff schedule.
- d) If the Company avails of the services of third parties for providing support services, the Company shall require that such third parties handle customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as the Company would.
- e) The Company may, from time to time, communicate to customers various features of their products availed by them. Information about their other products or promotional offers in respect of products/ services, may be conveyed to customers if he/ she has given his/ her consent to receive such information/ service either by mail or by registering for the same on the website or on customer service number.
- f) The Company shall prescribe a code of conduct for Direct Selling Agencies (DSAs) whose services are availed to market/ distribute the products/ services which amongst other matters require them to identify themselves when they approach the customer personally or through phone.
- g) In the event of receipt of any complaint from the customer that Company's representative/ or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complaint and to make good the loss, if any, to the customer.

5. LOANS

(I) Applications for loans & their processing

- (a) At the time of sourcing a loan product, the Company shall provide all necessary information which affects the interests of the customer so that a meaningful comparison with other HFCs/Banks can be made and informed decision can be taken by the customer. The Loan application form shall contain the list of documents required to be submitted with the application form.
- (b) The Company shall transparently disclose to the customer all information about fees/charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned/ disbursed, pre-payment options and charges, if any, penalty for delayed repayment if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice versa, existence of any interest re-set clause and any other matter which affects the interest of the customer. The Company would also ensure that such charges/ fees are non-discriminatory.
- (c) The Company shall follow the System of giving Acknowledgement for receipt of Loan Applications. Preferably, mentioning the tentative time frame within which loan applications will be processed.
- (ii) **Loan appraisal and terms/conditions**
- (a) Normally all particulars/ documents required for processing the Loan Application shall be collected at the time of application. In case the Company needs any additional information/ documents, the customer would be informed that he/she would be contacted immediately again.
- (b) The Company shall convey in writing to the customer by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges and keep

the written acceptance of all terms and conditions by the customer in its record.

- (c) The Company shall follow the practice of furnishing a copy of the loan agreement to every customer subsequent to disbursement of loan.

(iii) **Communication of rejection of Loan Application**

If the Company can't provide the loan to the customer, it shall communicate in writing the reason(s) for rejection.

(iv) **Disbursement of loans including changes in terms and conditions**

- (a) Disbursement/s shall be made as per disbursement schedule given in the Loan Agreement/ Sanction Letter and after written request by the customer from time to time.
- (b) The Company shall give notice to the customer of changes in any other terms and conditions including disbursement schedule, service charges, prepayment charges, other fees applicable etc.
- (c) Generally the interest rate applicable at the time of loan disbursement is subject to revision in line with market conditions, which shall be informed to the customer in advance with due notice. Such changes shall be effective prospectively.
- (d) If such change mentioned in clause 4.1(iv) (c) is to the disadvantage of the customer, then customer may within 60 days and without notice close its account or switch it without paying any extra charges or interest.
- (e) Before taking a decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, the company would give notice to the customer in consonance with the loan agreement.
- (f) The Company would release all securities on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the Company may have against the customer. If such right of set off is to be exercised, customer would be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

6. GUARANTORS

When a person/ company intends to be Guarantor for a loan, he/ she will be informed about:

- (a) his/her Liability as Guarantor;
- (b) the amount of Liability he/she will be committing himself/ herself to the Company;
- (c) circumstances in which the Company will call on him/ her to pay up his/ her Liability;
- (d) whether we have recourse to his/her other monies/securities in the Company if he/ she fails to pay up as a Guarantor;
- (e) whether his/her liabilities as a Guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited; and
- (f) time & circumstances under which his/her liabilities as a Guarantor will be discharged as also the manner in which we will notify him her about this.

The Company shall keep him/ her informed of any material adverse change/s in the financial position of the customer for whom he/ she stands as a Guarantor.

7. PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

All personal information of customers shall be treated as private and confidential [even after closure of loan], and shall be guided by the following principles and policies. The Company shall not reveal information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including other companies/ entities in its group, other than in the following exceptional cases:

- (a) If the information is to be given by law
- (b) If there is a duty towards the public to reveal the information
- (c) If the Company's interests require to give the information (for example, to prevent fraud) but the same will not be used by the Company as a reason for giving to anyone else, including other entities in the group, for marketing purposes without customers permission;
- (d) If the customer asks us to reveal the information, or with the customer's permission.
- (e) If the Company asked to give a reference about customers, the Company shall obtain his/ her written permission.
- (f) The customer shall be informed the extent of his/ her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that the Company holds about him/her.
- (g) The Company shall not use customer's personal information for marketing purposes by anyone unless the Company has obtained permission to do so.

8. CREDIT REFERENCE AGENCIES

- The Customers are hereby informed that at the time of opening a new account, the Company will pass customer account details to credit reference agencies and the checks the Company may undertake in this regard.
- The Company may provide information to credit reference agencies about the personal debts the Customer owe to us, if:
 - The Customer has fallen behind with the payments;
 - The amount owed is not in dispute; and
 - The Customer have not made satisfactory proposal for repaying the debt, following the Company's formal demand.
- In these cases, the Company shall intimate customer in writing its plan to give information about the debts owed by customer to credit reference agencies. At the same time, the Company shall explain to the Customer the role of the credit reference agencies and the effect the information they provide can have on customer's ability to get credit.
- The Company may give credit reference agencies other information about the customer's account.
- A copy of the information given to the credit rating agencies shall be provided by the Company to the Customer upon request.

9. COLLECTION OF DUES

- (i) Whenever loans are given, the Company shall explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However if the customer does not adhere to the repayment schedule, a defined process in accordance with the NHB guidelines and laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/

her notice or by making personal visits and/ or repossession of security, if any.

- (ii) The Company's collection policy should be built on courtesy, fair treatment, persuasion and extant NHB guidelines issued from time to time. The Company believes in fostering customer confidence and long-term relationship. Company's staff or authorize representative for collection of dues or/ and security repossession shall identify himself/ herself, and upon request, display his/ her identity card issued by us or under the authority of the Company. The Company will provide customers with all the information regarding dues and shall endeavor to give sufficient notice for payment of dues.
- (iii) All the members of the staff or any authorize representative in collection and/or security repossession should follow the guidelines set out below:
 - (a) Customer would be contacted ordinarily at the place of his/ her choice and in the absence of any specified place at the place of his/ her residence and if unavailable at his/ her residence, at the place of business/ occupation.
 - (b) Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance.
 - (c) Customer's privacy would be respected.
 - (d) Interaction with the customer shall be in a civil manner.
 - (e) Company's representatives shall contact the customers between 0800 hrs and 1900 hrs, unless the special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise.
 - (f) Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honored as far as possible.
 - (g) Time and number of calls and contents of conversation would be documented.
 - (h) All assistance shall be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
 - (i) During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum shall be maintained.
 - (j) Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions shall be avoided for making calls/visits to collect dues.

10. COMPLAINTS AND GRIEVANCES

Internal Procedures

- (a) The Company shall have the system and procedures for receiving, registering and disposing of complaints and grievances in each of its offices.
- (b) The Management under the supervision of the Board of Directors will lay down the appropriate grievance redressal mechanism within the Company to resolve complaints and grievances. Such a mechanism will ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.
- (c) Customer shall be told where to find details of the Company's procedure for handling complaints, fairly and quickly.
- (d) If the customer wants to make a complaint, then the customers should be informed on the following:
 - I. How to do this
 - II. Where a complaint can be made
 - III. How a complaint should be made
 - IV. When to expect a reply
 - V. Whom to approach for redressal
 - VI. What to do if the customer is not happy about the outcome.
 - VII. Company's staff shall help the customer with any queries the customer has.
- (e) If a complaint has been received in writing from a customer, the Company shall endeavour to send him/ her an acknowledgement/ response within a week. The acknowledgement should contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at Company's designated telephone helpdesk or customer service number, the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.
- (f) After examining the matter, the Company shall send the customer its final response or explain why it needs more time to respond and shall endeavour to do so within six weeks of receipt of a complaint and he/she should be informed how to take his/her complaint further if he/she is still not satisfied.
- (g) The Company shall publicize its grievance redressal procedure and ensure that it is specifically made available on its website.

11. GENERAL

- (a) The Company shall verify the details mentioned by the Customer in the loan application by contacting him/ her at his/ her Residence and/ or on business telephone numbers and/ or physically visiting his/ her residence and/ or business addresses through staff or through Agencies appointed for this purpose, if deemed necessary by the Company.
- (b) The Customer shall be informed to co-operate if the Company need to investigate a transaction on the Customer's Account and with the Police/ other investigative agencies, if we need to involve them.
- (c) The Company shall advise the Customer that if the Customer acts fraudulently, he/ she will be responsible for all losses on his/ her account & that if the Customer acts without reasonable care & this causes losses, the Customer may be held responsible for the same.
- (d) The Company shall help customer to understand the Company's financial products and services, by providing/ giving the information in the simple language either English, Hindi or local language.
- (e) The Company shall not discriminate on grounds of sex, caste & religion in the matter of Lending. However, this does not preclude the Company from instituting or participating in Schemes formulated, for different Sections of the Society by NHB/ other Government Agencies.
- (f) The Company shall process requests for transfer of a loan account, either from the customer or from a bank/ financial institution, in the normal course.
- (g) To publicize the code, the Company will:-
 - I. Provide existing and new customers with a copy of the code, upon request;
 - ii. Make this Code available upon request either over the counter or by electronic communication or mail;
 - iii. Make available this Code at every office; and on its website; and
 - iv. Ensure that its staff is trained to provide information about the code and to put the code into practice.
- (h) The Management under supervision of the Board of Directors shall periodically review the Compliance of the Fair Practice Code and functioning of the grievance redressal mechanism. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board of Directors at regular intervals, or as may be prescribed from time to time.

Blank Page

अनुसूची IV

सैटिन हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

निष्पक्ष आचरण संहिता (एफपीसी)

यह कोड SATIN हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद “कंपनी” के रूप में संदर्भित) द्वारा तैयार किया गया है, जो फेयर प्रैक्टिस द्वारा तैयार किया गया है, जो फेयर प्रैक्टिस कोड (बाद में इसके “कोड” या “FPC” के रूप में संदर्भित) पर नेशनल हाउसिंग बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार है।

1. कोड का उद्देश्य

कोड को तैयार किया गया है:

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम उचित मानक स्थापित करके अच्छे और उचित व्यवसाय प्रथाओं को बढ़ावा देना,
- ख) पारदर्शिता बढ़ाएँ ताकि ग्राहकों को सेवाओं की उचित रूप से अपेक्षा की जा सकती है,
- ग) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना,
- घ) ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना,
- ङ) प्रभावी प्रथाओं और सेवा मानकों को निर्धारित करके आवास वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

2. कोड का आवेदन

यह कोड उन सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, चाहे वे कंपनी या सहायक कंपनियों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य मोड के द्वारा प्रदान किए गए हों, सिवाय किसी प्राकृतिक घटना की स्थिति में। संहिता अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्यों और व्यवहार संहिता की भावना का पालन करेंगे।

3. वचन

- क) ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और यथोचित कार्य करना यह सुनिश्चित करके कि ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर टिका है।
- ख) कंपनी द्वारा उत्पादों और सेवाओं की पेशकश के लिए और इसके कर्मचारियों के व्यवहार और प्रक्रियाओं में प्रतिबद्धताओं और निर्धारित मानकों को पूरा करना।
- ग) यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ पत्र और भावना में प्रासंगिक कानूनों और नियमों को पूरा करते हैं।

4. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- क) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री/कार्यक्रम स्पष्ट और पारदर्शी हो और भ्रामक न हों।
- ख) कंपनी, किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में, जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करती है और इसमें एक व्याज दर का संदर्भ शामिल होता है, यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार, यदि कोई हो, लागू होगा और उसका पूर्ण विवरण प्रासंगिक नियम और शर्तें अनुरोध पर उपलब्ध हैं।
- ग) कंपनी अपनी शाखाओं/कार्यालयों में नोटिस लगाने के माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभार के बारे में जानकारी प्रदान करेगी, टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से, इसकी वेबसाइट पर, निर्दिष्ट कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से, या सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना।
- घ) यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है तो कंपनी को आवश्यकता होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी तीसरी पार्टियों के लिए कोई भी उपलब्ध हों) को गोपनीयता और सुरक्षा कंपनी के समान स्तर पर संभालेगी।
- ङ) कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचारक प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को दी जा सकती है, यदि उन्होंने अपनी सहमति ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नम्बर पर दर्ज करके दी हो।
- च) कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता लिखती है, जिनका उपयोग सेवाओं का विपणन/उत्पादों/सेवाओं को वितरित करने के लिए किया जाता है, जो अन्य मामलों के बीच व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से ग्राहक से संपर्क करने पर उन्हें स्वयं की पहचान करने की आवश्यकता होती है।
- छ) यदि कंपनी के प्रतिनिधि/या डीएसए की ग्राहक से किसी भी शिकायत के प्राप्त होने की स्थिति में किसी भी अनुचित आचरण या इस कोड का उल्लंघन करने पर कार्रवाई की है, शिकायत की जांच करने और उसके समाधान के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे। और यदि ग्राहक को, कोई नुकसान हुआ हो तो उसको ठीक किया जायेगा।

5. ऋण

I) ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- क) ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के समय, कंपनी सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी जो ग्राहकों के हितों को प्रभावित करती है ताकि अन्य एचएफसी/बैंकों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची होगी।
- ख) कंपनी ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क/प्रभार के बारे में ग्राहक को सभी जानकारी का खुलासा करेगी, यदि ऋण राशि मंजूर नहीं की जाती है, तो शुल्क वापसी की राशि/वितरण, पूर्ण भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, फ्लोटिंग दरों के लिए ऋण को स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज का अस्तित्व पुनर्निर्धारित क्लॉज और किसी भी अन्य मामले में जो ग्राहक के हित को प्रभावित करता है। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऐसे शुल्क/प्रभार गैर-भेदभावपूर्ण न हों।
- ग) कंपनी ऋण आवेदनों की प्राप्ति सूचना देने की प्रणाली का पालन करेगी। अधिमानतः, अस्थायी समय सीमा का उल्लेख करना जिसके भीतर ऋण आवेदनों पर कार्रवाई की जाएगी।

II) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- क) ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आम तौर पर सभी विवरण/दस्तावेजों को आवेदन के समय एकत्र किया जाएगा। यदि कंपनी को किसी भी अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि उससे तुरंत संपर्क किया जाएगा।
- ख) कंपनी मंजूरी पत्र के माध्यम से ग्राहक को लिखित रूप में बताएगी या अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की पद्धति, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि और ग्राहक द्वारा सभी नियमों एवं शर्तों की लिखित रूप से अपने रिकार्ड में रखेगी।
- ग) कंपनी ऋण के संवितरण के बाद प्रत्येक ग्राहक को ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करने की प्रथा का पालन करेगी।

III) ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह अस्वीकृति के लिए कारण का लिखित में संचार करेगी।

IV) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- क) ऋण समझौते/मंजूरी पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार और समय-समय पर ग्राहक द्वारा लिखित अनुरोध के बाद संवितरण किए जाएंगे।
- ख) कंपनी किसी भी अन्य नियमों और शर्तों में परिवर्तन के ग्राहक को नोटिस देगी जिसमें संवितरण अनुसूची, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य शुल्क लागू आदि शामिल हैं।
- ग) आम तौर पर ऋण संवितरण के समय लागू ब्याज दर बाजार की स्थितियों के अनुरूप संशोधन के अधीन है, जिसे ग्राहक को अग्रिम सूचना के साथ सूचित किया जाएगा। इस तरह के बदलाव भावी रूप से लागू होंगे।
- घ) यदि खंड 4.1 (iv) (c) में उल्लिखित ऐसा परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो ग्राह 60 दिनों के भीतर और नोटिस के बिना अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विकार सकता है।
- ड) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कंपनी ऋण समझौते के अनुरूप ग्राहक को नोटिस देगी।
- च) कंपनी सभी देयताओं के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी जो कंपनी के ग्राहक के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों और शर्तों के बारे में विवरण के साथ उसी के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी तब तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है जब तक कि प्रासंगिक दावा/भुगतान नहीं हो जाता।

6. जमानतदार

जब कोई व्यक्ति/कंपनी ऋण के लिए गारंटर बनना चाहती है, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाएगा:

- क) गारंटी के रूप में उसकी/उसकी देयता,
- ख) वह कंपनी की देयता की राशि के लिए खुद को प्रतिबद्ध करेगा,
- ग) जिन परिस्थितियों में कंपनी उसे/उसकी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगी,
- घ) क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट क्वांटम तक सीमित हैं या वे असीमित हैं, तथा
- च) समय और परिस्थितियां जिसके तहत एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों को डिस्चार्ज किया जाएगा, साथ ही जिस तरीके से हम उसे इस बारे में सूचित करेंगे। कंपनी उसे ग्राहक की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में बताएगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

7. गोपनीयता और विश्वास

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (ऋण के बंद होने के बाद भी), और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहकों के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को प्रकट नहीं करेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या किसी और को, अपने समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सिवाय, निम्नलिखित असाधारण मामलों में:

- क) यदि सूचना कानून द्वारा दी जानी है
- ख) यदि सूचना को प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है
- ग) यदि कंपनी के हितों की जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन कंपनी द्वारा ग्राहकों की अनुमति के बिना किसी अन्य व्यक्ति सहित समूह में अन्य संस्थाओं को विपणन उद्देश्यों के लिए देने के कारण के रूप में इसका उपयोग नहीं किया जाएगा।
- घ) यदि ग्राहक हमसे जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- ड) यदि कंपनी ने ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा, तो कंपनी ने उसकी लिखित अनुमति प्राप्त कर ली।
- च) ग्राहक को उसके निजी रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी ढाँचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा का जानकारी दी जाएगी, जो कंपनी उसके बारे में रखती है।
- छ) कंपनी किसी के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी जब तक कि कंपनी ने ऐसा करने की अनुमति नहीं ली हो।

8. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- ग्राहकों को इस बारे में सूचित किया जाता है कि एक नया खाता खोलने के समय, कंपनी ग्राहकों के खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को देगी और इस संबंध में कंपनी जांच शुरू कर सकती है।
- कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक द्वारा दिए गए व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी प्रदान कर सकती है, यदि:
 - ग्राहक भुगतानों से पीछे रह गया है।
 - बकाया राशि विवाद में नहीं है, तथा
 - कंपनी की औपचारिक मांग के बाद, ग्राहक ने ऋण चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है।
- इन मामलों में, कंपनी अपने ग्राहकों को ऋण देने के बारे में जानकारी देने की योजना बनाएगी, जो कि संदर्भ एजेंसियों को ऋण देने वाले ग्राहक के बारे में जानकारी देंगे। उसी समय, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका के बारे में बताएगी और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट पाने की क्षमता पर असर पड़ सकता है।
- कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है।
- क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को अनुरोध पर प्रदान की जाएगी।

9. देय राशियों का संग्रह

- i) जब भी ऋण दिया जाता है, कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया की राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के अनुसार समझाएगी। हालांकि यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो एनएचबी दिशानिर्देशों के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया और वसूली के लिए देश के कानूनों का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को उसकी सूचना भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या प्रतिभूति को पुनर्स्थापन करके, यदि कोई हो, ग्राहक को याद दिलाना शामिल होगा।
- ii) कंपनी की संग्रहण नीति शिष्टाचार, उचित उपचार, अनुनय और समय-समय पर जारी एनएचबी दिशानिर्देशों पर बनाई जानी चाहिए। कंपनी ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। कंपनी का कर्मचारी या बकाया राशि के संग्रह के लिए प्रतिनिधि या अधिकृत करता है और सुरक्षा प्रतिपूर्ति स्वयं/खुद की पहचान करेगा, और अनुरोध पर, हमारे द्वारा जानी किए गए/उसके पहचान पत्र को कंपनी के अधिकार के तहत प्रदर्शित करेगा।
- iii) कर्मचारियों या संग्रह में किसी भी अधिकृत प्रतिनिधि के सभी सदस्य और/या सुरक्षा प्रतिपूर्ति नीचे निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:
- क) ग्राहक को उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/काम-घंघे के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

ख) कंपनी का प्रतिनिधि अपनी पहचान और प्राधिकार प्रथम दृष्टियां ग्राहक को बताएगा।

- ग) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- घ) ग्राहक के साथ बातचीत एक नागरीक तरीके से होगी।
- ङ) कंपनी के प्रतिनिधि 0800 बजे और 1900 बजे के बीच ग्राहक से मिलेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय/काम-धंधे की विशेष परिस्थितियों की आवश्यकता न हो।
- च) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाएगा।
- छ) बातचीत के समय और कॉल की संख्या और सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जायेगा।
- ज) विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और क्रमबद्ध तरीके से सुलझाने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
- झ) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शोभा बनाई रखी जाएगी।
- ण) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया जमा करने के लिए कॉल/विजिट करने से बचा जाएगा।

**10. शिकायतें और कष्ट
आंतरिक प्रक्रियाएं**

- क) कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और कष्टों को प्राप्त करने, पंजीकरण और निपटान के लिए प्रणाली और प्रक्रियाएं होंगी।
- ख) निदेशक मंडल की देखरेख में प्रबंधन कंपनी के भीतर शिकायतों और कष्टों के समाधान के लिए उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। इस तरह का तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण संस्थानों के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उसका निपटारा किया जाए।
- ग) ग्राहक को बताया जाएगा कि शिकायतों को संभालने के लिए कंपनी की प्रक्रिया का विवरण कहाँ-कहाँ और कितनी जल्दी और कैसे प्राप्त किया जाए।
- घ) यदि ग्राहक कोई शिकायत करना चाहता है, तो ग्राहकों को निम्नलिखित पर सूचित किया जाना चाहिए:
 - i. यह कैसे करना है
 - ii. कहाँ शिकायत की जा सकती है
 - iii. शिकायत कैसे की जानी चाहिए
 - iv. जवाब मिलने की उम्मीद कब होनी चाहिए
 - v. निवारण के लिए किससे संपर्क करें
 - vi. यदि ग्राहक परिणाम के बारे में खुश नहीं है तो क्या करें।
 - vii. कंपनी का कर्मचारी ग्राहक को किसी भी पूछताछ के लिए ग्राहक की मदद करेगा।
- ङ) यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में नाम शामिल होना चाहिए। यदि कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर शिकायत को फोन पर प्राप्त किया जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- च) मामले की जाँच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या यह बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए और अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करना चाहिए और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि उसे कैसे लेना है, यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है, तो उसकी शिकायत को ओर आगे बढ़ाया जायेगा।
- छ) कंपनी अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रचार करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि इसे विशेष रूप से अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाए।

11. सामान्य

- क) कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उसके/उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या शारीरिक रूप से उसके/उसके निवास और/या कर्मचारियों के माध्यम से व्यापार पते पर संपर्क करके विवरण का सत्यापन करेगी। या कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से।
- ख) ग्राहक को सह-संचालन के लिए सूचित किया जाएगा यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता है, अगर हमें उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
- ग) कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा।
- घ) कंपनी ग्राहकों को कंपनी की वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में मदद करेगी, जो सरल भाषा में या तो अंग्रेजी, हिंदी या स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान करती है।
- ङ) कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को एनएचबी/अन्य सरकारी एजेंसियों द्वारा सोसाइटी के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में शामिल होने या भाग लेने से रोकता नहीं है।
- च) कंपनी ऋण का खाता, ग्राहक से या बैंक/वित्तीय संस्थान से, सामान्य पाठ्यक्रम में हस्तांतरित करने के लिए अनुरोध करेगी।
- छ) कोड का प्रचार करने के लिए, कंपनी करेगी:
 - i) मौजूदा और नए ग्राहकों को अनुरोध पर, कोड की एक प्रति प्रदान करें,
 - ii) इस कोड को कार्डटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल से अनुरोध पर उपलब्ध कराएं,
 - iii) इस कोड को हर कार्यालय में उपलब्ध कराएं, और इसकी वेबसाइट पर, तथा
 - iv) सुनिश्चित करें कि इसके कर्मचारियों को कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।
- ज) निदेशक मंडल की देखरेख में प्रबंधन समय-समय पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगी। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जा सकती है, या समय-समय पर निर्धारित की जा सकती है।