स्पीड पोस्ट से

रा.आ.बैंक(नदि)/डीआरएस/नीति सं. 34 /2010

11 अक्तूबर, 2010

सभी पंजीकृत आवास वित्त कंपनियों को

महोदय,

आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देश

कृपया उपर्युक्त विषय पर हमारे परिपत्र राआबैंक(नदि)/डीआरएस/नीति.16/2006 दिनांक 5 सितम्बर, 2006 का संदर्भ लें जिसमें आवास वित्त कंपनियों को अपने बोर्ड के अनुमोदन से उपयुक्त उचित आचार संहिता तैयार करने के लिए सूचित किया गया था। इस संबंध में, हम आपको सूचित करते हैं कि कथित दिशानिर्देशों की समीक्षा कर ली गई है जिससे उनमें अधिक स्पष्टता और पारदर्शिता आए तथा उनमें ऋण मंजूरी, संवितरण और चुकता करने से संबंधित सभी पहलुओं को शामिल किया जा सके। उचित व्यवहार संहिता संबंधित संशोधित दिशानिर्देश जिन्हें तैयार किया जाना है और आवास वित्त कंपनियों के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया जाना है, संलग्न हैं।

आवास वित्त कंपनियों को अपनी मौजूदा उचित व्यवहार संहिता को संशोधित करने और अपने बोर्ड के अनुमोदन से इस परिपत्र की तारीख से एक माह में अपनाने के लिए सूचित किया जाता है। हम पुनः उल्लेख करते हैं कि आवास वित्त

कंपनियों को उचित व्यवहार संहिता तैयार करने, दिशानिर्देशों का क्षेत्र विस्तृत करने की छूट होगी किन्तु दिशानिर्देशों की मूल भावना किसी भी प्रकार नष्ट नहीं होनी चाहिए।

इस प्रकार तैयार की गई और निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता कंपनी की वेबसाइट, यदि कोई हो, पर जनता तथा अन्य हितधारकों की सूचना के लिए प्रकाशित और प्रचारित करना चाहिए व उसकी एक प्रति राष्ट्रीय आवास बैंक को प्रेषित की जाये ।

कृपया पावती दें ।

भवदीय

(आर.एस. गर्ग)

महाप्रबंधक

विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग

संलग्न : उचित व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देश

आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित आचार संहिता पर दिशा-निर्देश

1. उद्देश्य एवं उपयोजिता

1.1 संहिता के उद्देश्य

आवास वित्त कंपनियां (एचएफसीज़), जो कि वित्तीय प्रणाली का एक हिस्सा हैं, आवास ऋण वितरण तंत्र की पहुंच बढ़ाने के द्वारा आर्थिक वृद्धि में भागीदारी करती हैं । संस्थानों तथा अंतिम उपयोगकर्ता के बीच लेनदेन में पारदर्शिता लाने और साथ ही बेहतर संसूचित व्यावसायिक (कारोबारी) संबंधों को प्रदान करने हेतु कुछ व्यापक दिशा-निर्देशों को अनिवार्य माना गया है । इसी पृष्ठभूमि के तहत, राष्ट्रीय आवास बैंक ने आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित आचार संहिता पर दिशा-निर्देश गठित किए हैं ताकि वे सर्वोत्तम नैगमिक आचारों के एक भाग के रूप में कार्य करें तथा कारोबारी प्रथा में पारदर्शिता प्रदान करें । संहिता को निम्नांकित हेतु विकसित किया गया है :-

क. **अच्छी एवं उचित कार्यप्रणाली (प्रथा) को बढ़ावा** हेतु उपभोक्ताओं से लेनदेन के लिए न्यूनतम ढंग से मानक स्थापित हों ।

ख. **पारदर्शिता को बढ़ाना** ताकि उपभोक्ता बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या यथोचित अपेक्षा कर सकते/सकती हैं ।

ग. **बाज़ारी शक्तियों को प्रोत्साहन** प्रतियोगिता के द्वारा उच्च परिचालन मानक प्राप्त करना ।

घ. **एक उचित एवं सौहार्दपूर्ण संबंध** को उपभोक्ता एवं आवास वित्त कंपनियों के बीच प्रोत्साहित करना, तथा

ङ **विश्वसनीयता प्रोत्साहन** - आवास वित्त प्रणाली के क्षेत्र में ।

1.2 संहिता की उपयोजिता

इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होते हैं फिर चाहे वे आवास वित्त कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराए जाते हैं या फिर पटल के उस पार सहायक या उप-कंपनी द्वारा फोन पर, डाक द्वारा, पारस्परिक इलैक्ट्रॉनिक साधन के द्वारा, इंटरनेट पर या किसी भी अन्य प्रकार के साधन द्वारा उपलब्ध किए जाते हैं ।

2. आवास वित्त कंपनियां उचित कार्य एवं पारदर्शी ढंग से करें :

आवास वित्त कंपनियों को अपने ग्राहकों के साथ सभी प्रकार के लेनदेन में उचित एवं तर्कसंगत व्यवहार करना चाहिए, जिससे कि यह सुनिश्चित हो कि :

क. वे जो उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करते हैं, वे इस संहिता के प्रतिबद्धता एवं मानक को पूरा करते हों तथा प्रक्रिया एवं व्यवहार में उनके कर्मचारी अनुपालन करते हों ।

ख. उनके उत्पाद एवं सेवाएं लिखित (शब्दों में) एवं अभिप्राय में अनुकूल कानून एवं विनियमनों को पूरा करते हों ।

ग. ग्राहक के साथ उनका लेनदेन सत्यनिष्ठा एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो ।

3. विज्ञापन, विपणन एवं विक्रय

3.1 आवास वित्त कंपनियां करेंगी :

क. सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन एवं प्रोत्साहन सामग्री स्पष्ट हो और दिग्भ्रमित न करती हो ।

ख. किसी भी मीडिया (संचार साधन) के विज्ञापन या प्रोत्साहन साहित्य में, जो कि एक सेवा या उत्पाद की ओर ध्यानाकर्षित करती हो तथा एक ब्याज दर के संदर्भ को शामिल करती हो, वहां आवास वित्त कंपनियों को यह भी इंगित करना होगा कि इसमें अन्य शुल्क एवं प्रभार भी लागू होंगे तथा उपयुक्त नियम एवं शर्तों के पूर्ण विवरण अनुरोध पर उपलब्ध होंगे ।

ग. **आवास वित्त कंपनियों को अपनी शाखाओं के सूचना पट्टों द्वारा सूचना उपलब्ध करानी चाहिए ।** इसके साथ ही, दूरभाष या हैल्पलाइन, कंपनी की वेबसाइट, विनिर्धारित कार्मिकों/हैल्प डैस्क या सेवा मार्गदर्शिका/शुल्कदर अनुसूची के द्वारा भी सूचना उपलब्ध करानी चाहिए ।

घ. यदि आवास वित्त कंपनियां समर्थन सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएं प्राप्त करती हैं तो आवास वित्त कपनियों से यह अपेक्षित होगा कि इस प्रकार के तीसरे पक्ष उपभोक्ता की वैयक्तिक जानकारी को (यदि वह ऐसे किसी तीसरे पक्ष के पास उपलब्ध हो) उसी उच्च अंश की गोपनीयता एवं सुरक्षा से संभालना होगा जितना कि आवास वित्त कंपनियां करतीं ।

ङ आवास वित्त कंपनियां समय-समय पर, उनके द्वारा ली गई, अपने उत्पाद की विभिन्न विशिष्टताओं को उपभोक्ता के पास संचारित कर सकती हैं । उनके अपने अन्य उत्पादों या अन्य उत्पादों/सेवाओं से संबंधित प्रोत्साहन प्रस्तावों के बारे में सूचनाओं को ग्राहकों तक केवल तभी संप्रेषित कर सकते हैं, जब उसके द्वारा ऐसी सूचना प्राप्त करने के लिए डाक द्वारा या उक्त वेबसाइट अथवा उपभोक्ता सेवा संख्या के द्वारा सहमति प्रदान की गई हो ।

च. जिन कंपनियों के बाज़ार उत्पाद/सेवाओं हेतु सेवा प्राप्त की गई हैं, उनके प्रत्यक्ष विक्रेता अभिकर्ताओं (डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित कीजिए जो कि अन्य सामग्रियों के साथ उनकी अपनी पहचान के लिए तब अपेक्षित होती है जब वे उपभोक्ता के पास उत्पाद बेचने के लिए व्यक्तिगत या फोन के द्वारा उपागमन करते हैं ।

छ. उपभोक्ता से किसी भी प्रकार की शिकायत के मिलने के अवसर पर, जो कि आवास वित्त कंपनियों के प्रतिनिधि/वाहक या डीएसए (प्रत्यक्ष विक्रेता अभिकर्ता) के अनुचित व्यवहार में सम्मिलित होने या संहिता के उल्लंघन के रूप में किया गया हो, जांच के लिए उपयुक्त कदम उठाने होंगे ताकि शिकायत का निपटान हो तथा क्षति की भरपाई हो ।

4. ऋण

4.1 (i) <u>ऋणों के लिए आवेदन एवं उनकी प्रगति-प्रक्रिया</u>

क. ऋण के आवेदन-पत्र में आवश्यक जानकारी समाहित होनी चाहिए, जो कि ऋणकर्ता (ऋणी) के हितों को प्रभाषित करते हों, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों के द्वारा प्रस्तावित नियम एवं शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना कर सकें तथा ऋणकर्ता द्वारा संसूचित निर्णय लिया जा सकता है । ऋण आवेदन-पत्र में उन दस्तावेज़ों की सूची का संकेत भी हो सकता है जो आवेदन-पत्र के साथ जमा कराने आवश्यक होते हैं ।

ख. आवास वित्त कंपनियों को एक ऐसी प्रणाली संसाधित करनी चाहिए जो ऋण के आवेदन-पत्र की पावती को ज्ञापित करती हो ।

(ii) ऋण मूल्यांकन तथा नियम/शर्तें

क. एक ऋण आवेदन-पत्र को प्रवर्तित करने के लिए अपेक्षित सभी ब्यौरे सामान्यतः आवास वित्त कंपनियों के द्वारा आवेदन-पत्र लेने के समय संग्रहीत किए जाएंगे । यदि किसी मामले में किसी अतिरिक्त सूचना की ज़रूरत होती है तो उपभोक्ता को बताया जाना चाहिए कि उससे जल्द ही दुबारा संपर्क किया जाएगा ।

ख. आवास वित्त कंपनियों को ऋणकर्ता को लिखित रूप में संस्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम के द्वारा संप्रेषित करना चाहिए, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि के साथ नियम व शर्तों के सहित वार्षिक ब्याज की दर तथा उसके लागू होने (उपयोजिता) की प्रविधि, समान मासिक किश्तों की संरचना, पुनः भुगतान (चुकौती) प्रभार आदि बताए जाने चाहिएं तथा इनकी लिखित स्वीकृति ऋणकर्ता से प्राप्त कर उसके अभिलेखों में रखें ।

ग. आवास वित्त कंपनियों को निरपवाद रूप से सभी ऋणकर्ताओं हेतु ऋण अनुबंध की एक प्रति के साथ, ऋण के सभी अनुलग्नकों की एक प्रति ऋण की संस्वीकृति/संवितरण के समय तैयार करनी होगी ।

(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

यदि एक आवास वित्त कंपनी किसी उपभोक्ता को ऋण नहीं प्रदान कर सकती तो उसे मनाही हेतु कारणों को लिखित में सूचित करना होगा ।

(iv) नियमों व शर्तों में प्रभारों सहित ऋण का संवितरण

क. ऋण का संवितरण ऋण अनुबंध/संस्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची (समय-सारणी) के अनुसार करना चाहिए ।

ख. आवास वित्त कंपनियों को संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा प्रभार, भुगतान वापसी प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियम एवं शर्तों में हुए किसी भी प्रकार के बदलावों को ऋणकर्ता को सूचित कर देना चाहिए । आवास वित्त कंपनियां यह भी सुनिश्चित करें कि ब्याज दरों एवं प्रभारों में बदलाव केवल भविष्य प्रभावी हों । इस संबंध में, एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में समाविष्ट की जानी चाहिए ।

ग. यदि इस प्रकार के प्रभार उपभोक्ता के लिए हानिकारक हैं, तो वह 60 दिनों की अवधि के भीतर बिना कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिए तथा बिना सूचित किए अपना खाता बंद कर सकता है या फिर दूसरी कंपनी में जा सकता है ।

घ. अनुबंध के तहत या अतिरिक्त प्रतिभूति की मांग के तहत भुगतान या निष्पादकता को स्मरण कराने/तेज़ करने के निर्णय हेतु ऋण अनुबंध के साथ सामंजस्य करना चाहिए ।

ङ आवास वित्त कंपनियों को सभी बकायों के भुगतान होने पर या ऋण की बकाया राशि के वसूल पाने पर सभी प्रतिभूतियां निर्मुक्त कर देनी चाहिएं । अन्य आवास वित्त कंपनी के किसी भी न्यायसंगत अधिकार/हक या किसी अन्य आवास वित्त कंपनी में ऋणकर्ता के खिलाफ अन्य दावे के ग्रहणाधिकार की अवस्था में ऐसे किसी प्रकार के अधिकार को व्यवहार में लाना है तो उक्त के बारे में ऋणकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ बकाये के दावे एवं शर्त का नोटिस भेजा जाना चाहिए जिसके तहत आवास वित्त कंपनी प्रतिभूतियों को दावे के भुगतान/समायोजन तक रोकने के लिए अधिकृत है ।

4.2 गारंटीकर्ता

जब एक व्यक्ति एक ऋण के लिए गारंटीकर्ता के रूप में माना जाता है/जाती है, तो उसे इनके बारे में बताया जाना चाहिए :-

क. गारंटीकर्ता के रूप में उसकी ज़िम्मेदारी ।

ख. वह ऋण राशि, जिसके लिए वह कंपनी हेतु ज़िम्मेदारी की प्रतिबद्धता ले रहा/रही है ।

ग. वे परिस्थितियां, जिनमें एक आवास वित्त कंपनी उसकी ली गई ज़िम्मेदारी का भुगतान करने के लिए बुला सकती है ।

घ. यदि एक गारंटीकर्ता के रूप में चुकौती करने में वह असफल रहता/रहती है तो आवास वित्त कंपनी उसके कौन से धन का सहारा कंपनी में ले सकती है ।

ङ एक गारंटीकर्ता के रूप में क्या उसकी ज़िम्मेदारियां एक विशेष प्रमात्रा में सीमित हैं या फिर असीमित हैं, और

च. समय एवं परिस्थितियां, जिनमें एक गारंटीकर्ता के रूप में उसकी ज़िम्मेदारी से मुक्ति मिल जाएगी, साथ ही, वह तरीका, जिसमें आवास वित्त कंपनी उसे इस बारे में अधिसूचित करेगी ।

आवास वित्त कंपनियां उसे उस ऋणकर्ता की वित्तीय स्थिति में आई किसी भी प्रकार के विपरीत बदलावों में सूचित करती रहेंगी, जिसके लिए वह एक गारंटीकर्ता के रूप में खड़ा/खड़ी है ।

4.3 छिपाव एवं गोपनीयता

उपभोक्ताओं की सभी निजी या व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय (चाहे वे उपभोक्ता अब आपके ग्राहक या उपभोक्ता न रहे हों) के रूप में माना जाएगा और वे निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों से दिशा-निर्देशित होंगी । आवास वित्त कंपनियां उपभोक्ता के खातों से जुड़े आंकड़ों या सूचना को किसी से प्रकट नहीं करेंगी, फिर चाहे वे उपभोक्ता द्वारा प्रदान की गई है या किसी अन्य से, यहां तक कि उसी समूह की अधिकृत अन्य कंपनियों को भी नहीं, केवल निम्नलिखित आपवादिक मामलों को छोड़कर :-

क. यदि सूचना कानून के द्वारा दी गई हो ।

ख. यदि वहां पर जनता के प्रति कर्तव्य हेतु सूचना प्रकट करनी हो ।

ग. यदि आवास वित्त कंपनी के हित में सूचना देनी अपेक्षित हो (उदाहरणार्थ-धोखाधड़ी रोकने हेतु), लेकिन किसी अन्य के लिए इसमें समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं जैसे कि विपणन के उद्देश्य हेतु, इसे उपभोक्ता या उपभोक्ता के खाते की सूचना देने के लिए एक कारण के रूप में प्रयुक्त नहीं किया जाना चाहिए (यहां तक कि उपभोक्ता का नाम व पता भी) ।

घ. यदि उपभोक्ता आवास वित्त कंपनी से सूचना प्रकट करने के लिए कहता है या फिर उपभोक्ता की अनुमति से ।

ङ यदि आवास वित्त कंपनियों से उपभोक्ताओं के बारे में एक संदर्भ/हवाला (ज़िक्र) देने के लिए कहा जाता है, उन्हें इसे देने से पहले उनसे लिखित अनुमति प्राप्त करनी चाहिए ।

च. उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा कि उसे अपने उन व्यक्तिगत रिकॉर्ड्स (अभिलेखों) की पहुंच या प्राप्ति के लिए विद्यमान कानूनी संरचना के तहत उसके अधिकार की व्याप्ति कितनी है, जिन्हें कि आवास वित्त कंपनी ने अपने अधिकार में रखा हुआ है ।

छ. आवास वित्त कंपनियां, किसी के भी द्वारा उपभोक्ता की वैयक्तिक सूचनाओं को विपणन के उद्देश्य के लिए इस्तेमाल नहीं करेंगी, जिसमें खुद आवास वित्त कंपनी भी शामिल है, जबकि उपभोक्ता उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत नहीं करता है ।

4.4 ऋण संदर्भ अभिकरण (एजेंसीज़)

क. जब एक उपभोक्ता अपना खाता खोलता है, तो आवास वित्त कंपनी को बताना होगा कि कब उसके खाते के विवरणों को ऋण संदर्भ अभिकरण को पारित कर सकती है और आवास वित्त कंपनियां उनके साथ जांच कर सकती हैं ।

ख. आवास वित्त कंपनियां अपने साथ देनदार उपभोक्ता के व्यक्तिगत ऋण के बारे में ऋण संदर्भ अभिकरण को तब जानकारी दे सकती है, जब

i. उपभोक्ता अपने भुगतान/चुकौती में असफल रह जाता है,
ii. देनदारी (ऋण) की राशि विवाद में न हो,और
iii. उपभोक्ता ने आवास वित्त कंपनी की औपचारिक मांग के अनुपालन में प्रस्ताव प्रस्तुत न किया हो, जिससे कि आवास वित्त कंपनियां अपने ऋण के भुगतान हेतु संतुष्ट हों ।

ग. ऐसे मामलों में, आवास वित्त कंपनियां लिखित में उपभोक्ता को सूचित करेंगी कि उन्होंने उपभोक्ता के ऊपर बकाया ऋण के बारे में सूचना ऋण संदर्भ अभिकरण को देने की योजना बनाई है । ठीक इसी दौरान, आवास वित्त कंपनियां उपभोक्ता को ऋण संदर्भ अभिकरण (एजेंसीज़) की भूमिका के बारे में व्याख्या करेगी तथा यह भी कि उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सूचना का उपभोक्ता के द्वारा ऋण प्राप्ति क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ सकता है ।

घ. आवास वित्त कंपनियां उपभोक्ता के खाते के बारे में अन्य जानकारियों को ऋण संदर्भ अभिकरण को दे सकती हैं यदि उपभोक्ता ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति प्रदान की हो ।

ङ एक उपभोक्ता को, आवास वित्त कंपनियों के द्वारा ऋण संदर्भ अभिकरण को दी जाने वाली सूचना की एक प्रति देनी होगी, यदि वह ऐसी मांग करता है ।

4.5 बकायों का संग्रह/वसूली

4.5.1 जब कभी भी ऋण दिया जाता है, आवास वित्त कंपनियों को उपभोक्ता से ऋण चुकाने की प्रक्रिया के बारे में व्याख्या करनी चाहिए कि कितनी राशि, अवधि एवं समय के अंतर से भुगतान करना है । हालांकि, यदि उपभोक्ता ऋण भुगतान की समय सारणी (अनुसूची) का अनुपालन नहीं करता है तो बकाए की वसूली के लिए उस प्रदेश की कानून के अनुसार एक परिष्कृत प्रक्रिया अपनाई जाएगी । इस प्रक्रिया के अंतर्गत उपभोक्ता को नोटिस/अधिसूचना भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके याद दिलाना और/या प्रतिभूति, यदि कोई है, को रेहन या कब्ज़े में करना आदि शामिल होगा ।

4.5.2 आवास वित्त कंपनियों की संग्रह/वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार तथा अनुनय पर निर्मित होनी चाहिए । आवास वित्त कंपनियों को उपभोक्ता के विश्वास को संजोने तथा दीर्घकालिक संबंधों पर यकीन करना चाहिए । आवास वित्त कंपनियों के कर्मचारी या कोई भी प्राधिकृत व्यक्ति जो बकाए की वसूली के लिए उनका प्रतिनिधित्व करता हो या/और प्रतिभूति ग्रहण करे, खुद का परिचय देगा और आवास वित्त कंपनी द्वारा जारी अधिकृत पत्र दिखाएगा/गी और उसके निवेदन पर आवास वित्त्त कंपनी द्वारा या कंपनी के तहत प्राधिकरण के द्वारा जारी अपना पहचान-पत्र दिखाएगा/गी । आवास वित्त कंपनी उपभोक्ता को बकायों के बारे में सभी प्रकार की सूचना उपलब्ध कराएगी और तदनन्तर बकाए के भुगतान हेतु यथेष्ट नोटिस (अधिसूचना) प्रदान करेगी ।

4.5.3 वसूली या ऋण संग्रह अथवा/और प्रतिभूति अधिग्रहण (कब्ज़े में लेने) में आवास वित्त कंपनियों के सारे कार्मिक या आवास वित्त कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्ति को निम्नलिखित निर्धारित दिशा-निर्देशों का अनुपालन करना चाहिए :-

क. उपभोक्ता से उसके चुनाव की जगह पर सामान्य अनुरोध पर संपर्क किया जाए और किसी विशिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास की जगह पर और यदि वह उसके आवास पर उपलब्ध न हो तो व्यवसाय या उसके काम-धंधे की जगह पर मिला जाए ।

ख. आवास वित्त कंपनियों के प्रतिनिधि के अपनी पहचान एक आधिकारिकता उपभोक्ता के साथ पहली मुलाकात में ही प्रकट की जानी चाहिए ।

ग. उपभोक्ता की गोपनीयता का आदर किया जाना चाहिए ।

घ. उपभोक्ता के साथ परस्पर मुलाकात सभ्य छंग से की जाएगी ।

ङ आवास वित्त कंपनियों के प्रतिनिधियों को उपभोक्ताओं से प्रातः 7.00 बजे से सायं 7.00बजे के बीच ही संपर्क करना होगा जब तक कि उपभोक्ता के व्यवसाय या रोज़गार के कारण विशेष परिस्थितियां बाध्य न करती हों ।

च. जहा तक संभव हो सके, किसी विशेष समय पर या विशेष जगह पर मुलाकात या सपर्क करने से बचने के लिए उपभोक्ता के अनुरोध का सम्मान करना होगा ।

छ. मुलाकात का समय एवं संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु अभिलेखित की जाए ।

ज. बकायों के संबंध में मतभेदों या विवादों को परस्पर सहमति तथा विधिपूर्वक डंग से हल करने हेतु सभी सहायताएं दी जानी चाहिएं ।

झ. बकाया वसूली के लिए उपभोक्ता के स्थान पर मुलाकात (दौरे) के दौरान भद्र-व्यवहार एवं शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए ।

ञ. बकाया वसूली/संग्रह हेतु अनुपयुक्त अवसरों, जैसे कि परिवार में शोक/ग़मी या ऐसी ही अन्य आपदाओं के अवसरों पर मुलाकात/दौरे करने से बचा जाना चाहिए ।

4.6 परिवाद एवं शिकायतें

4.6.1 आंतरिक प्रक्रिया

क. आवास वित्त कंपनियों के निदेशक मंडल को अपने संगठन के अंतर्गत इस तरह के पैदा होने वाले विवादों को सुलझाने के लिए उपयुक्त शिकायत निवारण प्रक्रम गठित कर लेना चाहिए । इस तरह के प्रक्रम को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋणदाता संस्थान के पदाधिकारियों के निर्णयों से पैदा होने वाले सभी विवादों को सुना जाए एवं कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटा लिया जाए । निदेशक मंडल को यह भी चाहिए कि उचित आचार संहिता तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर परिवाद/शिकायत निपटान के क्रियाकलापों की आवधिक समीक्षा करे । ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर या उसके द्वारा निर्धारित अवधि पर निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जा सकती है ।

ख. यदि उपभोक्ता एक शिकायत करना चाहता/ती है तो उसे बताया जाना चाहिए कि-

i. शिकायत कैसे करें ।
ii. शिकायत कहां पर कर सकता है ।
iii. एक शिकायत कैसे की जानी चाहिए ।
iv. प्रति उत्तर की उम्मीद कब तक करें ।
v. निपटान के लिए किससे मुलाकात करें ।
vi. तब क्या करें जब उपभोक्ता नतीजे से खुश न हो ।
vii. आवास वित्त कंपनी के कर्मचारी को उपभोक्ता के किसी भी प्रश्न हेतु मदद करनी होगी ।

ग. उपभोक्ता को यह बताया जाना चाहिए कि वह शिकायत के उचित एवं त्वरित निपटान के लिए आवास वित्त कंपनी की प्रक्रिया के विवरण कहां से पता करें ।

घ. यदि एक उपभोक्ता से लिखित में शिकायत प्राप्त की गई है तो आवास वित्त कंपनी को यह प्रयास करना चाहिए कि एक हफ्ते के भीतर उसे अभिस्वीकृति/जवाब भेजा जाए । शिकायत आवास वित्त कंपनी द्वारा अविहित फोन या टेलीफोन हैल्प डैस्क या उपभोक्ता को एक शिकायत संदर्भ संख्या देनी होगी तथा एक यथोचित अवधि के भीतर प्रगति की सूचना देनी होगी ।

ङ मुद्दे या विषय की जांच के पश्चात् एक आवास वित्त कंपनी उपभोक्ता को इसका अंतिम प्रति उत्तर या वर्णन भेजेगी कि उसे उत्तर देने के लिए और अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत मिलने के 6 सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी एवं उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत आगे कैसे बढ़ानी है ।

5. सामान्य

आवास वित्त कंपनी उपभोक्ता को सूचना देगी कि-

1. ऋण के आवेदन-पत्र में उसके द्वारा भरी जाने वाली सूचनाओं को उसके घर/आवास एवं व्यावसायिक टेलीफोन संख्या या/और उसके आवास पर या व्यावसायिक पते पर भौतिक रूप से, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त अभिकरणों (एजेंसीज़) के माध्यम से, दौरा करके या उपस्थित होकर सत्यापन किया जाता है, यदि आवास वित्त कंपनी को ऐसा करना अनिवार्य लगता है ।

2. उपभोक्ता को सूचित किया जाना चाहिए कि यदि ज़रूरत हो तो उपभोक्ता के खाते में हुए लेनदेन की जांच-पड़ताल के लिए वह आवास वित्त कंपनी तथा पुलिस/अन्य जांच एजेंसी के साथ सहयोग करे, यदि आवास वित्त कंपनी उसे इसमें सम्मिलित करना चाहती है ।

3. आवास वित्त कंपनी को उपभोक्ता को यह सलाह देनी चाहिए कि यदि उपभोक्ता धोखाधड़ीपूर्ण कार्य करता है तो अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए ज़िम्मेदार होगा/होगी और यदि ग्राहक/उपभोक्ता उपयुक्त ध्यान दिए बिना कार्य करता है और जिसके कारण उसे हानि होती है, तो उक्त हानि के लिए उपभोक्ता स्वयं ज़िम्मेदार हो सकता है ।

4. आवास वित्त कंपनियों के अपने उत्पाद या सेवाएं निम्नलिखित एक या एक से अधिक भाषाओं में होना चाहिए :-

हिंदी, अंग्रेज़ी या उपयुक्त स्थानीय भाषा ।

5. आवास वित्त कंपनियां किसी भी उपभोक्ता के साथ ऋण के मामले में लिंग, जाति एवं धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगी । हालांकि, यह आवास वित्त कंपनियों को इस बात से निवारित नहीं करतीं कि समाज के विभिन्न वर्गों के लिए गठित योजनाओं में भागीदारी या प्रवर्तन न करें ।

6. आवास वित्त कंपनियां एक ऋण खाते के अंतरण/स्थानान्तरण के अनुरोध, चाहे वह ऋणकर्ता के द्वारा किया गया हो या फिर एक बैंक/वित्तीय संस्थान द्वारा किया गया हो, को सामान्य तरीके से प्रक्रमित करेंगी ।

7. संहिता को प्रचारित करने के लिए आवास वित्त कंपनियां करेंगी-

क. विद्यमान एवं नए उपभोक्ताओं को संहिता की एक प्रति प्रदान करेंगी ।

ख. अनुरोध करने पर इस संहिता को उपलब्ध कराएं, चाहे वह काउंटर (पटल) पर या इलैक्ट्रॉनिक संचार या फिर डाक द्वारा ।

ग. इस संहिता को अपनी प्रत्येक शाखा एवं अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं, और

घ. यह सुनिश्चित करें कि उनका कर्मचारी संहिता से संबंधित उपयुक्त जानकारी उपलब्ध कराने के लिए प्रशिक्षित हो और संहिता को व्यवहार में लाए ।