

रेपको होम फाइनेंस लिमिटेड की उचित व्यवहार संहिता (FPC)

(15 जुलाई, 2022 को आयोजित 113वीं बैठक में बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित)

रेपको होम फाइनेंस लिमिटेड (जिसे इसके बाद "कंपनी" कहा जाएगा) का फेयर प्रैक्टिस कोड नीचे विस्तार से दिया गया है:

1. कोड का उद्देश्य

- 1 कस्टमर संबंधों के लिए न्यूनतम स्टैंडर्ड तय करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- 2 पारदर्शिता बढ़ाना ताकि कस्टमर पूरी तरह से समझ सके कि वह सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकता है;
- 3 उच्च ऑपरेटिंग स्टैंडर्ड हासिल करने के लिए, कॉम्पिटिशन के माध्यम से, मार्केट की ताकतों को प्रोत्साहित करना;
- 4 कस्टमर और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- 5 हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास बढ़ाना।

2. कोड का एप्लीकेशन:

- 1 यह कोड कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रोडक्ट्स और सेवाओं पर लागू होगा, या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से।
- 2 यह कोड सामान्य ऑपरेटिंग माहौल में लागू होता है, सिवाय किसी फोर्स मेज्योर की स्थिति के।
- 3 यह कोड ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य और लेनदेन कोड की भावना का पालन करेंगे

3. लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- 1 कर्ज लेने वाले से सभी बातचीत इंग्लिश या किसी ऐसी स्थानीय भाषा में होगी जिसे वह समझता हो।
- 2 कंपनी कर्ज लेने वाले को लोन एप्लीकेशन प्रोसेस करने के लिए लगने वाली फीस/चार्ज, अगर लोन की रकम मंजूर/वितरित नहीं होती है तो रिफंड होने वाली फीस की रकम, प्री-पेमेंट के ऑप्शन और चार्ज (अगर कोई हों), देरी से पेमेंट करने पर लगने वाला पेनल्टी इंटेरेस्ट/जुर्माना (अगर कोई हो), लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट या इसके उलट बदलने के लिए कन्वर्जन चार्ज, किसी इंटेरेस्ट रीसेट क्लॉज़ की मौजूदगी और कोई भी दूसरी बात जो कर्ज लेने वाले के हित को प्रभावित करती है, इन सभी के बारे में पूरी जानकारी साफ़ तौर पर बताएगी।
कंपनी लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने/मंजूर करने में लगने वाले सभी चार्ज सहित 'कुल लागत' को पारदर्शी तरीके से बताएगी। यह भी पक्का किया जाएगा कि ऐसे चार्ज/फीस में कोई भेदभाव न हो।
- 3 लोन एप्लीकेशन फॉर्म में ज़रूरी जानकारी शामिल होगी, जो उधार लेने वाले के हित को प्रभावित करती है, ताकि कंपनी द्वारा दी गई शर्तों और नियमों की तुलना की जा सके और उधार लेने वाला सोच-समझकर फैसला ले सके। लोन एप्लीकेशन फॉर्म में एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले डॉक्यूमेंट्स की लिस्ट दी जा सकती है।
- 4 कंपनी सभी लोन एप्लीकेशन मिलने पर उसकी रसीद देगी।

4 लोन अप्रेंज़ल, नियम/शर्तें और लोन एप्लीकेशन के रिजेक्ट होने की जानकारी

- 1 आम तौर पर लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए ज़रूरी सभी जानकारी कंपनी एप्लीकेशन के समय ही ले लेगी। अगर उसे कोई और जानकारी चाहिए, तो कस्टमर को तुरंत बताया जाएगा।

2 कंपनी लोन लेने वाले को इंग्लिश या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली किसी आम भाषा में लिखकर, सैंक्शन लेटर के ज़रिए, सैंक्शन किए गए लोन की रकम, सालाना ब्याज दर, एप्लीकेशन का तरीका, EMI स्ट्रक्चर, प्रीपेमेंट चार्ज, पेनल्टी इंटरेस्ट (अगर कोई हो) सहित सभी नियम और शर्तें बताएगी और लोन लेने वाले द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित मंजूरी को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

3 कंपनी लोन एग्रीमेंट में देर से पेमेंट करने पर लगने वाले पेनल्टी इंटरेस्ट को बोल्ट में लिखेगी।

4 कंपनी लोन की मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय, हर लोन लेने वाले को लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और लोन एग्रीमेंट में दिए गए हर एनक्लोजर की एक कॉपी ज़रूर देगी, जिसकी रसीद दी गई हो।

5 अगर कंपनी कस्टमर को लोन नहीं दे सकती, तो उसे रिजेक्शन का कारण लिखकर बताना होगा।

5. लोन का डिस्बर्समेंट, जिसमें टर्म्स एंड कंडीशंस में बदलाव शामिल हैं

1 डिस्बर्समेंट, लोन एग्रीमेंट/सैंक्शन लेटर में दिए गए डिस्बर्समेंट शेड्यूल के अनुसार किया जाएगा।

2 कंपनी, डिस्बर्समेंट शेड्यूल, इंटरेस्ट रेट्स, पीनल इंटरेस्ट (अगर कोई हो), सर्विस चार्जेस सहित टर्म्स एंड कंडीशंस में किसी भी बदलाव के बारे में ऑपरेशनल आसानी के लिए बॉरोअर/गारंटर को इंग्लिश में नोटिस देगी।
प्रीपेमेंट चार्ज, अन्य लागू फीस/चार्ज आदि। कंपनी यह भी पक्का करेगी कि ब्याज दरों और चार्ज में बदलाव सिर्फ भविष्य में ही लागू हों।

3. अगर ऐसे बदलाव ग्राहक के नुकसान में होते हैं, तो उसे 60 दिनों के अंदर और बिना किसी नोटिस के अपना अकाउंट बंद करने या बिना किसी अतिरिक्त चार्ज या ब्याज के उसे स्विच करने का ऑप्शन दिया जा सकता है।

4 एग्रीमेंट के तहत पेमेंट या परफॉर्मेंस को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त सिक्योरिटी मांगने का फैसला लोन एग्रीमेंट के अनुसार होगा।

5 कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर सभी सिक्योरिटी जारी करेगी, बशर्ते कंपनी का कर्जदार के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि ऐसे सेट ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो कर्जदार को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी होगी जिनके तहत कंपनी संबंधित दावा तय होने/भुगतान होने तक सिक्योरिटी रखने की हकदार है।

6 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिए गए लोन:

फिलहाल, कंपनी किसी भी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के ज़रिए कोई लोन नहीं देती है। हालांकि, अगर भविष्य में कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के ज़रिए लोन देना पसंद करती है, तो कंपनी निम्नलिखित बातों का पालन करेगी।

1 एजेंट के तौर पर इस्तेमाल किए जाने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर बताए जाएंगे।

2 एजेंट के तौर पर इस्तेमाल किए जाने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक को पहले से ही उस कंपनी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उससे बातचीत कर रहे हैं।

3 मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट पर साइन करने से पहले, मंजूरी पत्र कंपनी के लेटर हेड पर कर्जदार को जारी किया जाएगा।

4 लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी के साथ-साथ लोन एग्रीमेंट में बताए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी सभी कर्जदारों को लोन की मंजूरी/वितरण के समय दी जाएगी।

5 कंपनी द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी और मॉनिटरिंग सुनिश्चित की जाएगी।

6 शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

7 शिकायतें और शिकायत निवारण

1 कंपनी के हर ऑफिस में शिकायतें और शिकायतें पाने, रजिस्टर करने और उनका निपटारा करने के लिए एक सिस्टम और प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन या ईमेल से मिली शिकायतें भी शामिल हैं।

2 अगर किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत मिली है, तो कंपनी एक हफ्ते के अंदर उसे एक एक्नॉलेजमेंट/जवाब भेजने की कोशिश करेगी। एक्नॉलेजमेंट में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत को देखेगा। अगर शिकायत कंपनी के तय टेलीफोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फोन पर बताई जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और उसे उचित समय के अंदर प्रोग्रेस के बारे में बताया जाएगा।

3 मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या बताएगी कि जवाब देने में उसे ज़्यादा समय क्यों चाहिए और शिकायत मिलने के छह हफ्ते के अंदर ऐसा करने की कोशिश करेगी और उसे बताया जाएगा कि अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जा सकता है।

4 कंपनी परेशान कर्जदार द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जहां शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, समस्या को हल करने का टर्नअराउंड समय, एस्केलेशन के लिए मैट्रिक्स, आदि) को सार्वजनिक करेगी और विशेष रूप से यह सुनिश्चित करेगी कि यह उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो।

5 कंपनी अपने सभी ऑफिस/ब्रांच और वेबसाइट पर साफ तौर पर दिखाएगी कि अगर शिकायतकर्ता को कंपनी से एक महीने के अंदर जवाब नहीं मिलता है या मिले जवाब से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन या पोस्ट के ज़रिए NHB, नई दिल्ली को अपनी शिकायतें भेजकर नेशनल हाउसिंग बैंक के शिकायत निवारण सेल/GRIDS पोर्टल से संपर्क कर सकता है।

6 कंपनी अपने ग्राहकों के फायदे के लिए, अपनी ब्रांच/उन जगहों पर जहां बिजनेस होता है, शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं।

8. उचित व्यवहार संहिता की भाषा और संचार का तरीका

1 भाषा और फेयर प्रैक्टिस कोड को कम्युनिकेट करने का तरीका ऊपर बताए गए निर्देशों के आधार पर फेयर प्रैक्टिस कोड कंपनी द्वारा बोर्ड की मंजूरी से लागू किया जाएगा। इसके मुख्य फीचर्स अलग-अलग स्टेकहोल्डर्स की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर डाले जाएंगे।

9. कंपनी द्वारा लिए जाने वाले ज़्यादा ब्याज का रेगुलेशन

1 RHFL का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे ज़रूरी फैक्टर्स को ध्यान में रखते हुए एक इंटररेस्ट रेट मॉडल अपनाएगा और लोन और एडवांस पर लिए जाने वाले ब्याज की दर तय करेगा। ब्याज की दर और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर लेने का कारण उधारकर्ता या ग्राहक को एप्लीकेशन फॉर्म में बताया जाएगा और सैंक्शन लेटर में साफ तौर पर बताया जाएगा। RHFL के बोर्ड के पास पेनाल्टी इंटररेस्ट/चार्ज (अगर कोई हो) के लिए भी साफ तौर पर तय पॉलिसी होगी।

2 ब्याज की दरें और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका, और पेनाल्टी इंटररेस्ट (अगर कोई हो) भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित अखबारों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा।

3 ब्याज की दर और पेनाल्टी इंटररेस्ट (अगर कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते पर लगाई जाएंगी।

4 उधारकर्ताओं से इकट्ठा की गई किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का बंटवारा साफ तौर पर बताया जाना चाहिए।

10. कंपनी द्वारा लिया गया ज्यादा ब्याज

1. कंपनी ब्याज दरें और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क (अगर कोई पेनाल्टी ब्याज हो तो वह भी) तय करने के लिए सही अंदरूनी सिद्धांत और प्रक्रियाएँ बनाएगी।

2. कंपनी उधार लेने वालों के साथ बातचीत में पूरी पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक अंदरूनी सिस्टम बनाएगी।

11. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री साफ़ और सही हो।

2. किसी भी मीडिया में किसी भी विज्ञापन और प्रचार साहित्य में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का जिक्र होता है, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और चार्ज लगेंगे और संबंधित नियमों और शर्तों की पूरी जानकारी अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

3. कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के ज़रिए; कंपनी की वेबसाइट पर; तय कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के ज़रिए; या सर्विस गाइड/टैरिफ़ शेड्यूल देकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और चार्ज (अगर कोई पेनाल्टी ब्याज हो तो वह भी) के बारे में जानकारी देगी।

4. अगर कंपनी सहायक सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्षों की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो कंपनी यह ज़रूरी करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी जानकारी ऐसे तीसरे पक्षों के पास उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा कंपनी करती।

5. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है।

6. डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए एक आचार संहिता होगी, जिसमें उन्हें ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होगी।

8. प्रतिनिधि या डीएसए के अनुचित व्यवहार की शिकायत मिलने पर जांच की जाएगी और नुकसान की भरपाई के लिए कदम उठाए जाएंगे।

12. गारंटर

जब कोई व्यक्ति किसी लोन के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे इसके बारे में बताया जाना चाहिए:

1. गारंटर के तौर पर उसकी ज़िम्मेदारी;

2. वह कंपनी के प्रति कितनी ज़िम्मेदारी लेगा/लेगी;

3. किन हालात में कंपनी उससे अपनी ज़िम्मेदारी चुकाने के लिए कहेगी;

4. अगर वह गारंटर के तौर पर पेमेंट करने में फेल हो जाता है/जाती है, तो क्या कंपनी उसके कंपनी में रखे दूसरे पैसों का इस्तेमाल कर सकती है;

5. क्या गारंटर के तौर पर उसकी ज़िम्मेदारियाँ एक खास रकम तक सीमित हैं या अनलिमिटेड हैं;

6. और वह समय और हालात जब गारंटर के तौर पर उसकी ज़िम्मेदारियाँ खत्म हो जाएँगी और कंपनी उसे इस बारे में कैसे बताएगी।

7. अगर गारंटर, बकाया पेमेंट करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, क्रेडिटर/लेंडर की मांग को मानने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर डिफ़ॉल्टर माना जाएगा।

कंपनी उसे उस उधार लेने वाले की फाइनेंशियल स्थिति में किसी भी बड़े बुरे बदलाव के बारे में बताती रहेगी, जिसका वह गारंटर है।

13 प्राइवसी और गोपनीयता

कंपनी कस्टमर अकाउंट से जुड़ी जानकारी या डेटा, चाहे वह कस्टमर्स द्वारा दिया गया हो या किसी और तरह से, किसी को भी, जिसमें उनके ग्रुप की दूसरी कंपनियाँ/संस्थाएँ शामिल हैं, इन खास मामलों को छोड़कर, नहीं बताएगी:

1 अगर कानून के तहत जानकारी देना ज़रूरी हो।

2 अगर जनता के प्रति जानकारी बताने की कोई ज़िम्मेदारी हो।

3 अगर कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना ज़रूरी हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालाँकि, इसका इस्तेमाल मार्केटिंग के मकसद से कस्टमर या कस्टमर अकाउंट (जिसमें कस्टमर का नाम और पता शामिल है) के बारे में जानकारी किसी और को, जिसमें ग्रुप की दूसरी कंपनियाँ शामिल हैं, देने के कारण के तौर पर नहीं किया जाना चाहिए।

4 अगर कस्टमर कंपनी से जानकारी बताने के लिए कहता है, या कस्टमर की अनुमति से।

5 अगर कंपनी से कस्टमर्स के बारे में रेंफरेंस देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेंगे।

6 कस्टमर को मौजूदा कानूनी ढाँचे के तहत उसके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जो कंपनी उसके बारे में रखती है।

7 कंपनी कस्टमर की व्यक्तिगत जानकारी का इस्तेमाल मार्केटिंग के मकसद से किसी के भी द्वारा नहीं करेगी, जिसमें कंपनी भी शामिल है, जब तक कि कस्टमर विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

14 सामान्य

1 कंपनी कर्ज समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर कर्ज लेने वाले के मामलों में दखल देने से बचेगी (जब तक कि कर्ज लेने वाले द्वारा पहले से खुलासा न की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।

2 कर्ज लेने वाले से कर्ज खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध मिलने पर, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, तो ऐसे अनुरोध मिलने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुसार पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

3 जब भी लोन दिए जाते हैं, कंपनी कस्टमर को राशि, अवधि और भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी। हालाँकि, यदि कस्टमर पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में कस्टमर को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर और/या यदि कोई सुरक्षा है तो उसे वापस लेकर याद दिलाना शामिल होगा।

4 लोन की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि अजीब समय पर कर्ज लेने वालों को लगातार परेशान करना, लोन की वसूली के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि। कस्टमर्स की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों के अभद्र व्यवहार की शिकायतें भी शामिल हैं।

कंपनियों के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ को ग्राहकों के साथ सही तरीके से डील करने के लिए पर्याप्त ट्रेनिंग दी जाए।

5 RHFL के बोर्ड ने रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के लिए पॉलिसी गाइडलाइंस अपनाई हैं। रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने पर पॉलिसी गाइडलाइंस, जैसा कि बोर्ड द्वारा समय-समय पर संशोधित किया गया है, कंपनी के फेयर प्रैक्टिस कोड का भी हिस्सा होंगी।

6 कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन के प्री-क्लोजर पर प्री-पेमेंट लेवी या पेनल्टी नहीं लेगी:

। जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग इंटरेस्ट रेट पर है और किसी भी सोर्स से प्री-क्लोज किया गया है।

॥ जहां हाउसिंग लोन फिक्स्ड इंटरेस्ट रेट पर है और लोन उधारकर्ताओं द्वारा अपने खुद के सोर्स से प्री-क्लोज किया गया है।

III इस उद्देश्य के लिए "खुद के सोर्स" का मतलब बैंक/HFC/NBFC और/या किसी फाइनेंशियल संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई भी सोर्स है।

IV. सभी डुअल/स्पेशल रेट (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का कॉम्बिनेशन) हाउसिंग लोन पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू होने वाले प्री-क्लोजर नियम लागू होंगे, यह इस बात पर निर्भर करेगा कि प्री-क्लोजर के समय लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। डुअल/स्पेशल रेट हाउसिंग लोन के मामले में, फिक्स्ड इंटररेस्ट रेट की अवधि खत्म होने के बाद, जब लोन फ्लोटिंग रेट लोन में बदल जाएगा, तो फ्लोटिंग रेट के लिए प्री-क्लोजर नियम लागू होंगे। यह इसके बाद फोरक्लोज किए जा रहे सभी ऐसे डुअल/स्पेशल रेट हाउसिंग लोन पर लागू होता है। यह भी साफ किया जाता है कि फिक्स्ड रेट लोन वह होता है जिसमें लोन की पूरी अवधि के लिए रेट फिक्स्ड होता है।

7 कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, सह-उधारकर्ता के साथ या उसके बिना, बिजनेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगी।

8 कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हाउसिंग लोन के मुख्य नियमों और शर्तों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने में आसानी के लिए, कंपनी सभी मामलों में ऐसे लोन के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (MITC) वाला एक डॉक्यूमेंट एनेक्सर-1 के फॉर्मेट के अनुसार प्राप्त करेगी। यह डॉक्यूमेंट कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा लोन और सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट के अलावा होगा। यह डॉक्यूमेंट डुप्लीकेट में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार किया जाएगा। कंपनी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट कॉपी पावती के साथ उधारकर्ता को सौंप दी जानी चाहिए।

9 कंपनी के कामकाज में पारदर्शिता लाने के लिए सर्विस चार्ज, इंटररेस्ट रेट, पेनाल्टी इंटररेस्ट (अगर कोई हो), दी जाने वाली सर्विसेज़, प्रोडक्ट की जानकारी, अलग-अलग ट्रांज़ेक्शन के लिए टाइम लिमिट और शिकायत निवारण सिस्टम जैसी कई ज़रूरी बातों को दिखाना ज़रूरी है।

10 कंपनी समय-समय पर अपडेटेड फेयर प्रैक्टिस कोड/सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें डॉक्यूमेंट अपनी ऑफिशियल वेबसाइट www.repcohome.com पर पब्लिश करेगी, जिसमें चार्ज की लिस्ट, नियमों और शर्तों में बदलाव वगैरह शामिल होंगे, साथ ही इसे ब्रांच के नोटिस बोर्ड पर भी डिस्प्ले किया जाएगा। कंपनी रिक्रेस्ट करने पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशन या ईमेल के ज़रिए भी एक कॉपी देगी।

11 कंपनी अपने प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के बारे में जानकारी नीचे दी गई एक या ज़्यादा भाषाओं में डिस्प्ले करेगी: इंग्लिश, हिंदी या सही लोकल भाषा।

12 कंपनी लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी प्रोडक्ट्स, सर्विसेज़, सुविधाओं वगैरह को देने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भी भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के अलग-अलग वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें हिस्सा लेने से नहीं रोकता है।

13 आम तौर पर, ग्राहक के किसी भी अकाउंट से संबंधित सभी डेटा/डॉक्यूमेंट्स लोन/अकाउंट बंद होने के 5 साल बाद हटा दिए जाएंगे और कंपनी 5 साल बाद ऐसे अकाउंट की कोई भी जानकारी/डेटा देने की किसी भी रिक्रेस्ट पर विचार नहीं कर पाएगी।

15. ग्राहकों की ज़िम्मेदारियाँ:

1 लोन के डिस्बर्समेंट और उधारकर्ता/विक्रेता के नाम पर चेक जारी होने के बाद, अगर किसी भी कारण से खरीद का ट्रांज़ेक्शन पूरा नहीं हो पाता है और चेक लोन अकाउंट में वापस क्रेडिट हो जाता है, तो उधारकर्ता को लोन अकाउंट से डेबिट होने की तारीख और लोन बंद होने की तारीख के बीच की अवधि के लिए लागू दर पर ब्याज देना होगा।

2 ग्राहक को नो योर कस्टमर (KYC), एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (AML), और कस्टमर एक्सेप्शन पॉलिसी के नियमों का पालन करना चाहिए, जैसा कि हमारी वेबसाइट पर समय-समय पर पब्लिश किया जाता है। कंपनी सिर्फ लोन मंजूर करने और देने का काम करेगी, लेकिन प्रॉपर्टी/प्रॉपर्टी से जुड़े मामलों के लिए कोई वारंटी नहीं देगी और उम्मीद की जाती है कि उधार लेने वाला खुद प्रॉपर्टी के टाइटल, कंस्ट्रक्शन की कालिटी, प्रोजेक्ट की प्रोग्रेस वगैरह से संतुष्ट होगा।

3 कंपनी से बातचीत के लिए सही पोस्टल एड्रेस, ई-मेल आईडी, टेलीफ़ोन नंबर और मोबाइल नंबर और दूसरी जानकारी रजिस्टर करना उधार लेने वाले की ज़िम्मेदारी है।

4 EMI कम करने की रिक्वेस्ट पर तब विचार किया जाएगा, जब उधार लेने वाला लोन का एक साथ/लंप सम प्री-पेमेंट करके लोन की अवधि उतनी ही रखने के लिए खास रिक्वेस्ट करेगा, तो EMI की रकम में प्रो-राटा कमी की जाएगी। ऐसी रिक्वेस्ट पर एक फाइनेंशियल साल में सिर्फ एक बार विचार किया जाएगा।

16 फेयर प्रैक्टिस कोड की समय-समय पर कंपनी की बिज़नेस, ऑपरेशनल या रेगुलेटरी ज़रूरतों के आधार पर समीक्षा की जाएगी, लेकिन बोर्ड की मंजूरी की तारीख से 3 साल से ज़्यादा नहीं। पॉलिसी और लागू रेगुलेटरी प्रावधान के बीच किसी भी विसंगति के मामले में, रेगुलेटरी प्रावधान ही मान्य होगा।

17 मैनेजिंग डायरेक्टर और CEO को ऑपरेशनल फैसले लेने, किसी भी ऑपरेशनल प्रक्रियाओं/दिशानिर्देशों को मंजूरी देने, पॉलिसी दस्तावेज़ों की व्याख्या करने और स्पष्टीकरण देने, और RBI और अन्य एजेंसियों द्वारा समय-समय पर जारी किए गए किसी भी अन्य रेगुलेटरी/अन्य दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए उपरोक्त पॉलिसी दस्तावेज़ में और बदलाव करने का अधिकार है। इस पॉलिसी का मकसद कंपनी के कामकाज के लिए एक रणनीतिक ओवरव्यू बनाना है और जहाँ भी ज़रूरी हो, मैनेजिंग डायरेक्टर और CEO को इस पॉलिसी को प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए नियम बनाने का अधिकार है।

18 कोड को सार्वजनिक करने के लिए, कंपनी यह करेगी:

I. मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक कॉपी देगी;

II. इस कोड को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएगी;

III. इस कोड को हर ब्रांच में और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी; और

IV. यह सुनिश्चित करेगी कि सभी कर्मचारियों को कोड के बारे में ज़रूरी जानकारी देने और कोड को अमल में लाने के लिए प्रशिक्षित किया जाए।