

SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED**FAIR PRACTICE CODE****उचित व्यवहार संहिता****A. उद्देश्य**

कंपनी की संहिता अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान करते समय कंपनी द्वारा अपनाई जाने वाली निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक प्रथाओं के मानकों को निर्धारित करने और उनमें लगातार सुधार करने का प्रयास करती है (जैसा कि शब्द से पता चलता है, संदर्भ के आधार पर, ऐसे व्यक्ति जो कंपनी के ग्राहक हैं या बन सकते हैं, चाहे ऋणी या जमाकर्ता, और ऋण के गारंटीकर्ता के रूप में)।

B. प्रासंगिकता

संहिता, कंपनी द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर सहित लागू होती है और जिसका कंपनी, उसके कर्मचारियों और अन्य व्यक्तियों द्वारा पालन किया जाना चाहिए जो अपने व्यापार के ज़रिए इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से इनका प्रतिनिधित्व करने के लिए काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से अधिकृत हैं।

C. प्रतिबद्धता

1. कंपनी शासी कानूनों और विनियमों का पालन करेगी।
2. कंपनी, अपनी नीतियों और उसके संचालन में लिंग, धर्म, जाति, पंथ, रंग या शारीरिक / दृश्य विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

D. सूचना और प्रकटीकरण

1. कंपनी पारदर्शी रूप से ऋणी के साथ स्पष्ट रहेगी:
 - a. ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए फीस/देय शुल्क के बारे में सभी जानकारी, जिसमें शामिल हैं
 - यदि ऋण राशि स्वीकृत /संवितरित नहीं होती है तो फीस की राशि वापस की जाएगी,
 - भुगतान करने से पहले के विकल्प और शुल्क, यदि कोई है तो,
 - ब्याज दर, शुल्क, दुबारा भुगतान करने की शर्तें, गणना की विधि और विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई है तो,
 - पुनर्मूल्यांकन फीस, यदि कोई है तो,
 - निर्धारित दर से अस्थायी दर या इसके विपरीत में ऋण बदलने के लिए संपरिवर्तन प्रभार,
 - किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारित खंड की स्थिति और कोई अन्य मामला जो ऋणी के हित को प्रभावित करता है।

- b. प्रकटीकरण यह सुनिश्चित करने के लिए किया जाएगा कि ऋणी, ऋण की प्रक्रिया और स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित "सभी लागतों" से अवगत है।
2. कंपनी ग्राहक को अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में स्पष्ट रूप से जानकारी प्रदान करने के लिए आवश्यक सभी कदम उठाएगी।
 3. कंपनी अपने ग्राहकों के लिए निम्न प्रयास करेगी
 - कंपनी अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष, उचित तरीके से और पारदर्शिता के साथ कार्य करने का प्रयास करेगी।
 - ग्राहकों को स्पष्ट जानकारी प्रदान करने के लिए व अपने विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के बारे में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए कंपनी आवश्यक कदम उठा सकती है, कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले नियमों और शर्तों के अनतर्गत शुल्क या ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के दौरान लागू फीस या वांछित जानकारी हासिल करने के लिए ग्राहकों से संपर्क किया जा सकता है।
 - कंपनी प्रयास करेगी की नोटिस बोर्ड/आधिकारिक वेबसाइट पर जानकारी प्रदर्शित हो और ग्राहकों के साथ बैठक के दौरान या ग्राहक के साथ किसी भी प्रकार का लेनदेन की प्रक्रिया शुरू करने से पहले संचार के उचित तरीकों का चयन किया जाए।
 4. कंपनी अपने ग्राहकों से ऐसी सभी जानकारी प्राप्त करेगी जो प्रचलित वैधानिक और/या अपने ग्राहक को जानें नियामक और धन शोधन रोधी दिशानिर्देशों के तहत अपने दायित्वों को पूरा करने के लिए आवश्यक है; और यदि ग्राहक कंपनी की संतुष्टि के लिए अपेक्षित जानकारी देने में विफल रहता है, तो कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं को संबंधित व्यक्ति को उपलब्ध कराने से मना कर सकती है।
 5. ग्राहकों को अपने ऋण और जमा ब्याज दर और शुल्कों में बदलाव के बारे में व्यक्तिगत बातचीत, सार्वजनिक घोषणाओं, या वेबसाइट डिस्प्ले के माध्यम से, उपयुक्त के रूप में सूचित रखें; और
 6. अपने ग्राहकों को कंपनी में उनके खातों और अनुरोध के आधार पर कंपनी द्वारा दी गई सुविधाओं के बारे में उनके सूचना के अधिकार के बारे में सूचित करें।
 7. व्यवसाय के दौरान अपने ग्राहकों के बारे में मिली गैर-सार्वजनिक निजी जानकारी को कंपनी गोपनीय रखेगी और यह जानकारी निम्न मामलों के अतिरिक्त दूसरों के सामने नहीं रखेगी जैसे:
 - कानून या न्यायिक, अर्ध-न्यायिक, या नियामक प्राधिकरण द्वारा आवश्यक; या
 - कंपनी सार्वजनिक हित में अनावृत करने के लिए बाध्य है; या
 - कंपनी के हितों के प्रकटीकरण की आवश्यकता है; या
 - ग्राहक ने इस तरह के प्रकटीकरण के लिए सहमति दी है या उसकी मांग की है।
 - यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में एक हवाला/रिफरेंस देने के लिए कहा जाता है, तो वे यह देने से पहले उसकी लिखित में अनुमति लेंगे।

E. विज्ञापन, बाजार और विक्रय:

1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उनका साहित्यिक प्रचार सामग्री स्पष्ट अन्य और तथ्यात्मक है।
2. कोई भी विज्ञापन और साहित्यिक प्रचार जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का उल्लेख शामिल है, कंपनी यह दर्शाएगी की क्या अन्य फीस और शुल्क लागू होंगे, और साथ ही क्या अनुरोध करने पर प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध कराया जाएगा।

3. यदि समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए कंपनी तीसरे पक्षों की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो कंपनी को ग्राहक की निजी जानकारी (यदि तीसरे पक्षों के लिए उपलब्ध हो तो) उसी स्तर पर गोपनीय और सुरक्षित रखने की आवश्यकता होगी जैसा कि कंपनी रखती।
4. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, कंपनी स्वयं सहित किसी भी संस्था द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों की निजी जानकारी का उपयोग नहीं करेगी।
5. कंपनी ने अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक निर्धारित आचार संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाएं कंपनी अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए प्राप्त कर सकती है, अन्य मामलों के साथ, जब वे कंपनी के उत्पादों को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से बेचने के लिए ग्राहक को संपर्क करते हैं तो उन्हें कंपनी के केवल विक्रय एजेंटों के रूप में खुद को स्थापित करने की आवश्यकता होती है।
6. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी की ओर से काम करने वाला एजेंट या तीसरा पक्ष या कंपनी के उत्पाद को बेचने वाला कोई भी प्रतिनिधि आचार संहिता का अनुपालन करे।
7. डीएसए या कंपनी के प्रतिनिधि के खिलाफ शिकायत मिलने पर कंपनी उचित कदम उठाएगी।

F. ऋण

1. आवेदन के समय ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए कंपनी आवश्यक सभी जानकारी एकत्र करेगी और जब भी आवश्यक हो, मूल्यांकन के अनुसार अधिक जानकारी की मांग करेगी। ऋण आवेदन पत्र में, आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची शामिल हो सकती है।
2. ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए कंपनी एक पावती देगी और उचित सम्यक् तत्परता के अधीन, कंपनी तय समय सीमा भी बताएगी जिसके अंतर्गत आवेदन पूरा किया जाएगा।
3. ऋण आवेदनों का उचित सम्यक् तत्परता के अधीन आंकलन करने के लिए कंपनी ये देखेगी कि क्या मांगी गई ऋण राशि उसकी वर्तमान ऋण नीतियों के अनुरूप है और अपनी क्रेडिट, कानूनी और तकनीकी आवश्यकताओं को पूरा करेगी।
4. कंपनी ब्याज दर, ईएमआई संरचना और ऋण के अन्य नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि का विवरण देते हुए ऋण प्रस्ताव पत्र जारी करेगी और इसी के साथ ऋणी द्वारा लिखित स्वीकृति का रिकॉर्ड भी रखेगी।
5. कंपनी, पावती के बदले अनुलग्नों के साथ, ऋण की स्वीकृति/संवितरण के बाद ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।
6. यदि आवेदक कंपनी के मानदंडों को पूरा नहीं करता है, तो कंपनी आवेदक को उसके द्वारा ऋण की अस्वीकृति के बारे में लिखित रूप में सूचित करेगी।
7. ऋणी द्वारा उसके ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए मिली प्राप्ति के मामले में, सहमति या अन्यथा, यदि कोई हो तो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।
8. अपनी पारंपरिक प्रथा के अनुरूप, बकाया ऋणों की वसूली की सहायता लेते समय, कंपनी ऐसे तरीकों का सहारा नहीं लेगी जिन्हें ऋणी और संबंधित पक्षों के उत्पीड़न या जबरदस्ती के रूप में माना जा सकता है और कंपनी व्यतिक्रमी ग्राहकों से बकाया राशि की वसूली के लिए कानूनी उपायों का पालन करेगी।

G. गारंटीकर्ता

जहां ऋण के लिए कंपनी द्वारा गारंटी की आवश्यकता होती है, के दायित्वों और परिस्थितियों में गारंटी को गारंटीकर्ता या गारंटीकर्ताओं द्वारा निष्पादित किए जाने की गारंटी के पत्र में निर्दिष्ट किया जाएगा।

H. संवितरण

1. ऋण अनुबंध/ऋण प्रस्ताव पत्र में उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार संवितरण किया जाएगा।
2. कंपनी ग्राहकों को ब्याज दर, फीस और अन्य शुल्क सहित नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में बताएगी और कंपनी प्रयास करेगी कि नोटिस बोर्ड/आधिकारिक वेबसाइट पर यह जानकारी प्रदर्शित हो और ग्राहकों को इन बदलावों के बारे में सूचित करने के लिए उचित तरीकों का चयन करेगी।
3. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए प्रतिकूल है तो वह परिवर्तन की सूचना के 60 दिनों के भीतर अपना खाता बंद कर सकते हैं।
4. ऋण वापस माँगना या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की माँग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
5. सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन कंपनी सभी प्रतिभूतियाँ जारी करेगी जो ऋणी के खिलाफ कंपनी के पास हो सकती हैं, जिसके बारे में ऋणी को विधिवत सूचित किया जाएगा।

I. जमा

कंपनी की वेबसाइट और जमा-आवेदन फॉर्म उन शर्तों का विवरण प्रदान करेंगे जिस पर वह जमा स्वीकार कर सकती है, जिसमें जमा स्वीकार किए जाने की अवधि, ब्याज की दरें, नामांकन, नवीनीकरण, समयपूर्व निकासी, और जमा के बदले मिलने वाला ऋण शामिल हो सकते हैं।

J. क्रेडिट रिफरेन्स एजेंसियों के लिए प्रकटीकरण

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

1. ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि ग्राहक के खाते की जानकारी क्रेडिट रिफरेन्स एजेंसियों को दी जाएगी।
2. यदि ग्राहक अनुमति देता है तो कंपनी क्रेडिट रिफरेन्स एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है।
3. ग्राहक द्वारा मांग करने पर, कंपनी क्रेडिट रिफरेन्स एजेंसियों को प्रस्तुत की गई जानकारी की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

K. शिकायत एवं परिवेदना

1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी परिवेदना निवारण प्रक्रिया, जिसमें परिवेदना निवारण तंत्र, समाधान के अगले स्तर शामिल हैं, वे सभी शाखाओं के साथ-साथ उसकी वेबसाइट पर भी उपलब्ध हो।
2. कंपनी ग्राहकों को अपनी शिकायत/परिवेदना, यदि कोई है तो, दर्ज कराने और/या प्रस्तुत करने के लिए अपनी प्रत्येक शाखा और कार्यालयों में सुविधाएं उपलब्ध कराएगी।
3. कंपनी शिकायत मिलने के 45 दिनों के अंदर सभी शिकायतों/परिवेदनाओं का समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को शिकायतों/परिवेदनाओं के निवारण की स्थिति के बारे में सूचित करेगी। यदि ग्राहक दी गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो उसे समाधान के अगले स्तर पर सूचित किया जाएगा।
4. कंपनी, शिकायत मिलने की तारीख से तीन दिन के अंदर एक पावती/अंतरिम-प्रतिक्रिया भेजेगी।

L. संहिता की प्रतियाँ

यह संहिता कंपनी की वेबसाइट पर पोस्ट किया जाएगा, और इसकी प्रतियाँ कॉर्पोरेट और अन्य कार्यालयों से भी प्राप्त की जा सकती हैं।