

निडो - उचित व्यवहार संहिता

निडो होम फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में एडलवाइस हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)
सीआईएन: U65922MH2008PLC182906
टावर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल,
कोहिनूर सिटी, किरोल रोड,
कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - 400070
वेबसाइट: nidohomefin.com

दस्तावेज़ का नाम	उचित व्यवहार संहिता
दस्तावेज़ का मालिक	अनुपालन
सुरक्षा वर्गीकरण	आंतरिक
लोकेशन	सभी निडो स्थानों के लिए लागू
स्वीकृति प्रदान करने वाले	निदेशक मंडल
संस्करण नियंत्रण	v2024-25.01

संस्करण	बदलाव की तारीख	संक्षिप्त विवरण
V2024-25.01	22 अक्टूबर, 2024	उचित व्यवहार संहिता में संशोधन
V2023-24.02	23 जनवरी, 2024	उचित व्यवहार संहिता में संशोधन
V2023-24.01	8 मई, 2023	उचित व्यवहार संहिता में संशोधन
v2022- 23.03	29 मार्च, 2023	बिना किसी भौतिक परिवर्तन के उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा
V2022- 23.02	01 नवम्बर, 2022	वार्षिक समीक्षा के एक भाग के रूप में उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा
V2022- 23.01	6 मई, 2022	बिना किसी भौतिक परिवर्तन के उचित व्यवहार संहिता की समीक्षा
V1	16 जनवरी, 2012	उचित व्यवहार संहिता को अपनाना

[केवल आंतरिक प्रयोग के लिए]

यह एक गोपनीय दस्तावेज़ है। अनधिकृत पहुंच, नकल और प्रतिकृति निषिद्ध है।

विषय-सूची

1. परिचय	3
1.1 पृष्ठभूमि	3
1.2 उद्देश्य	3

1.3 स्कोप.....	3
2. विज्ञापन, विपणन और बिक्री	4
3. ऋण.....	4
4. जमानतदार	6
5. निजता और गोपनीयता	6
6. प्रभारित ब्याज का विनियमन	7
7. कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन.....	7
8. देय राशि का संग्रह	8
9. शिकायतें.....	9
10. सामान्य	10
11. समीक्षा और संशोधन.....	12

1. परिचय

1.1 पृष्ठभूमि

निडो होम फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में एडलवाइस हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

(निडो/कंपनी) कंपनी ने एक उचित व्यवहार संहिता "संहिता" तैयार किया और अपनाया है जो ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों के लिए सिद्धांत निर्धारित करता है तथा जो सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होंगे, चाहे वे कंपनी द्वारा किसी भी चैनल और विधि के माध्यम से प्रदान किए गए हों। संहिता को 1 जुलाई, 2016 को राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा जारी उचित व्यवहार संहिता पर मास्टर परिपत्र के आधार पर अपनाया गया था और समय-समय पर संशोधित किया गया था तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर निदेश गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - आवास वित्त कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2021 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के आधार पर समीक्षा की गई है।

इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं, चाहे वे कंपनी या सहायक कंपनियों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए जाते हों।

1.2 उद्देश्य

ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करने के लिए:

- हमारे द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए और हमारे स्टाफ द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करते हैं;
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है;

1.3 स्कोप

कोड को इसके लिए विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकते हैं; उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहकों के साथ एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों के साथ उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास बढ़ाना।

2. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- यह **कंपनी** सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक हों और भ्रामक ना हों।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल हो, हम यह भी इंगित करेंगे कि क्या अन्य शुल्क और चार्ज, यदि कोई हैं, लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- यह **कंपनी** अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और चार्ज (जुर्माना शुल्क सहित, यदि कोई है) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; अपनी वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड/टैरिफ से शेड्यूल प्रदान करते हुए।

यदि हम सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाओं का लाभ उठाते हैं, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसे हम करेंगे।

- d. यह **कंपनी** समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए हमारे उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगी। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में हमारे अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल ग्राहकों को दी जा सकती है यदि उसने ऐसी सूचना/सेवा प्राप्त करने के लिए या तो मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा संख्या पर पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।
- e. यह **कंपनी** अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार के उत्पादों/सेवाओं के लिए लिया जाता है, अन्य मामलों में उन्हें खुद से पहचान करने की आवश्यकता होती है जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।
- f. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि हमारे प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने के लिए और ग्राहक को हुई हानि, यदि कोई हो, की पूर्ति करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

3. ऋण

A ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन -

- a. ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के समय, हम लागू ब्याज दरों के साथ-साथ प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/चार्ज, यदि कोई हो, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता हो, ताकि अन्य उधारदाताओं के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सकता है।
- b. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद/संचार स्थानीय भाषा में या उसे (उधारकर्ता को) समझ में आने वाली भाषा में किए जाएंगे।
- c. यह **कंपनी** ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क/चार्ज, वापसी योग्य शुल्क की राशि के बारे में सभी जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से प्रकट करेगी यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है, तो पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित चुकौती के लिए जुर्माना शुल्क, यदि कोई हो, ऋण को निश्चित से प्लोटिंग दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारित खंड का अस्तित्व और कोई भी अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, कंपनी ऋण आवेदन मंजूर करने में शामिल सभी शुल्कों सहित 'समग्र लागत' का खुलासा पारदर्शी ढंग से करेगी। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे शुल्क/चार्ज गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- d. ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित करता है।
- e. यह **कंपनी** सभी ऋण आवेदनों के लिए एक पावती रसीद जारी करेगी। सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से छह सप्ताह के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

B. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a. आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय हमारे द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
- b. ग्राहक को लिखित या इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से स्वीकृत ऋण की राशि या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, जुर्माना शुल्क (यदि कोई है) आदि सहित सभी नियमों और शर्तों के बारे में सूचित किया जाएगा और ऐसे नियमों और शर्तों के लिए ग्राहकों की स्वीकृति स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा के रूप में प्राप्त की जाएगी।
- c. देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज को ऋण समझौते में मोटे तौर पर दर्ज किया गया है।

d. हम ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ग्राहक द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रतियों के साथ ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेंगे।

C. ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान करने की स्थिति में नहीं है, तो कंपनी अस्वीकृति के लिए पत्र या इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से लिखित रूप में कारण बताएगी।

D. नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का संवितरण

- ग्राहक द्वारा किए गए संवितरण अनुरोध या ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार ऋणों का वितरण करेंगे।
- हम ग्राहक को वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, जुर्माना शुल्क (यदि कोई है), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/चार्ज आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देंगे। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हो। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
- यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो ग्राहक ऐसे परिवर्तन के 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है।
- वापस बुलाने का निर्णय लेने से पहले/समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करते हुए, हम ऋण समझौते के अनुरूप उधारकर्ताओं को नोटिस देंगे।
- हम सभी प्रतिभूतियों को सभी देय राशि के पुनर्भुगतान से तीस दिनों के भीतर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन जारी करेंगे जो हमारे पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उनके बारे में पूर्व सूचना दी जाएगी, जिन शर्तों के तहत हम संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

4. गारंटर

f. कंपनी सह-बाध्यता के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनना चाहता है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा:

- गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- देयता की वह राशि जो वह स्वयं कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध करेगा;
- जिन परिस्थितियों में हम उसे अपने दायित्व का भुगतान करने के लिए बुलाएँगे;
- यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या हमें कंपनी में उसके अन्य धन/प्रतिभूतियों का सहारा लेना पड़ेगा;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;
- समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरीके से हम उसे इस बारे में सूचित करेंगे; तथा
- यदि गारंटर देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी इरादतन चूककर्ता माना जाएगा।

हम उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेंगे, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में खड़ा है।

5. निजता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [भले ही वे ग्राहक नहीं हों], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। हम ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा किसी को भी प्रकट नहीं करेंगे, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, जिनमें हमारे समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाएँ शामिल हैं:

- i. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है;
- ii. यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य है;
- iii. यदि हमारे हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों के बारे में किसी और को जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा [ग्राहक का नाम और पता सहित], यहाँ तक कि विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में अन्य कंपनियों को भी नहीं;
- iv. यदि ग्राहक हमसे जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से;
- v. अगर हमें ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता हो, तो हम इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे;
- vi. मौजूदा कानूनी ढाँचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाएगा ताकि हम उसके बारे में व्यक्तिगत रिकॉर्ड को एक्सेस कर सकें; तथा
- vii. जब तक ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है, तब तक हम अपने सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा

6. प्रभारित ब्याज का विनियमन:

विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे।

- i. निदेशक मंडल ने संबंधित कारकों जैसे कि निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम, आदि को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिम, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज की दर और जोखिम के क्रमोन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा और सहमति पत्र में स्पष्ट रूप से सहमत ब्याज की सूचना दी जाएगी।
- ii. ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण को भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होगा, वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अपडेट किया जाएगा।
- iii. ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।
- iv. **उधारकर्ताओं से एकत्रित की गई किस्तों में स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन का संकेत होना चाहिए।**

7. कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (जुर्माना ब्याज सहित, यदि कोई है) के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी। इस संबंध में, ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दर्शाए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।

8. बकाया राशि का संग्रहण

- i. जब भी ऋण दिया जाता है, हम ग्राहक को चुकौती प्रक्रिया के बारे में राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के रूप में समझाएँगे। तथापि, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए उस जगह के कानूनों के अनुसार

एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या सुरक्षा का कब्जा, यदि कोई हो, याद दिलाना शामिल होगा।

- ii. हमारी संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनी होगी। हम ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। हमारा स्टाफ या कोई भी व्यक्ति जो देय राशि या/और सुरक्षा कब्जे के संग्रह में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, स्वयं की पहचान करेंगे तथा हमारे द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेंगे और अनुरोध पर, हमारे द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए पहचान पत्र को प्रदर्शित करेंगे। हम ग्राहकों को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेंगे और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेंगे।
- iii. स्टाफ के सभी सदस्य या संग्रह और/या सुरक्षा कब्जे में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना करेंगे:
 - (a) ग्राहक से सामान्य तौर पर उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर कोई निर्दिष्ट स्थान के अभाव में और यदि उसके निवास पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
 - (b) पहली बार में ग्राहक को हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार से अवगत कराया जाएगा।
 - (c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
 - (d) ग्राहक के साथ बातचीत सभी तरीके से होगी।
 - (e) हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से सुबह 08:00 बजे से रात्रि 07:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या पेशे की विशेष परिस्थितियों की आवश्यकता ना हो।
 - (f) यदि किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से ग्राहक बचना चाहेगा तो ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।
 - (g) कॉल का समय और संख्या और जो बातचीत होगी उसका दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
 - (h) बकाया के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
 - (i) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।
परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुपयुक्त अवसरों को बकाया राशि लेने के लिए कॉल/विजिट करने से बचना चाहिए। अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर देय राशि लेने के लिए कॉल/विजिट करने से बचना चाहिए।

9. शिकायतें

A. आंतरिक प्रक्रियाएँ

- (a) कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए प्रणाली और प्रक्रियाएँ होंगी, जिनमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं।
- (b) कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। ऐसा तंत्र सुनिश्चित करता है कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।
- (c) आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों सहित कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों/शिकायतों को उनके संज्ञान में लाए जाने के बाद सुना और निपटाया जाएगा।
- (d) ग्राहक को बताया जाएगा कि उसकी शिकायतों से निपटने के लिए कंपनी की प्रक्रिया, निष्पक्ष और शीघ्रता से विवरण कहाँ मिलेगा।

- (e) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो ग्राहकों को निम्नलिखित पर सूचित किया जाना चाहिए:
- यह कैसे करना है
 - शिकायत कहाँ की जा सकती है
 - शिकायत कैसे की जानी चाहिए
 - उत्तर की अपेक्षा कब करें
 - निवारण के लिए किससे संपर्क करें
 - अगर ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो क्या करें।
 - हमारे कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के लिए ग्राहक की मदद करेंगे।
- (f) यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेंगे। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- (g) मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को उसकी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएँगे कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेंगे और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि उसे कैसे लेना है/उसकी शिकायत आगे अगर वह/वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।

B. शिकायत निवारण प्रक्रिया

निडो के माध्यम से प्राप्त ऋण उत्पादों, सह-उधार (को-लेंडिंग) व्यवस्था, क्रेडिट सूचना कंपनियों और उन आउटसोर्स व्यवस्थाओं से संबंधित शिकायत निवारण प्रक्रिया जिनमें डीएसए और वसूली एजेंटों के विरुद्ध शिकायतें शामिल हैं

लेवल I

- अपनी शिकायतों के निवारण के लिए, उधारकर्ता संबंधित शाखा के शाखा प्रबंधक के पास लिखित रूप में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं
 - शाखा में रखे शिकायत रजिस्टर में लिखकर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
 - उधारकर्ता अपनी शिकायत assistance@nidohomefin.com पर भी दर्ज करा सकते हैं या हमारे टोल-फ्री नंबर: 1-800-1026371 पर सोमवार से शुक्रवार के बीच सुबह 10 बजे से सायं 5 बजे तक कॉल कर सकते हैं।
- शिकायत प्राप्ति की तिथि से एक सप्ताह के भीतर एक पावती/उत्तर भेजा जाएगा जिसमें शिकायत देखने वाले अधिकारी के नाम और पदनाम का उल्लेख होगा।
ग्राहक को दो सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण सहित जवाब दिया जाएगा।

लेवल II

यदि ग्राहक को दो सप्ताह की उपर्युक्त समय-सीमा के भीतर कोई उत्तर नहीं मिलता है या वह शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद उधारकर्ता या तो निडो होम फ़ाइनेंस लिमिटेड के ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से निम्न पते पर या ईमेल के जरिए मुंबई स्थित पंजीकृत कार्यालय को अपनी शिकायत एस्केलेट कर सकता है:

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी: -

निडो होम फ़ाइनेंस लिमिटेड

टॉवर 3, विंग बी, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम),

मुंबई - 400070, भारत

ईमेल आईडी: GRO@nidohomefin.com

टेलीफ़ोन नंबर: 022 -43428150, टोल फ्री नंबर: 1-800-1026371 (सोमवार से शुक्रवार के बीच सुबह 10 बजे से सायं 5 बजे तक)

- उधारकर्ता/आवेदक से प्राप्त प्रश्नों/शिकायतों का समाधान/उत्तर शिकायत निवारण अधिकारी यथाशीघ्र उपलब्ध कराने का प्रयास करेगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी उधारकर्ता को अपना अंतिम उत्तर भेजेगी या यह बताएगी कि हमें उत्तर देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए; और वह शिकायत प्राप्त होने के दो सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी, साथ ही, उधारकर्ता/आवेदक को यह भी सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अब भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत और कहाँ बढ़ा सकता है।

लेवल III

यदि शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई उत्तर नहीं मिलता है या वह प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट <http://grids.nhbonline.org.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके या फिर [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(gbasi5bgsifwr4wmckts4z4x\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(gbasi5bgsifwr4wmckts4z4x))/Complainant/Default.aspx) पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में (अपनी शिकायत लिखकर) डाक द्वारा ऑफ़लाइन मोड में निम्नलिखित पते पर राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है:-

राष्ट्रीय आवास बैंक

पर्यवेक्षण विभाग (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)

चौथी मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003.

www.nhb.org.in

लिंक: <https://grids.nhbonline.org.in/>

उपर्युक्त शिकायत निवारण तंत्र कंपनी की वेबसाइट <https://www.nidohomefin.com> पर भी उपलब्ध है

सह-ऋण (को-लेंडिंग) व्यवस्था के लिए, यदि शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर कंपनी से कोई उत्तर नहीं मिलता है या वह प्राप्त उत्तर से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता संबंधित बैंकिंग लोकपाल या आरबीआई के ग्राहक शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ (सीईपीसी) से संपर्क कर सकता है।

ग्राहकों द्वारा खरीदे गए बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतों का निवारण

कंपनी के पास बीमा व्यवसाय के लिए भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) से कॉर्पोरेट एजेंट (कंपोजिट) का पंजीकरण है। यह सुनिश्चित करेगा कि बीमा से संबंधित शिकायतों के निवारण के संबंध में आईआरडीएआई के विनियमों का पालन हो।

कंपनी द्वारा बेचे जाने वाले बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतों को न सिर्फ स्वीकार किया जाएगा बल्कि निडो होम फ़ाइनेंस लिमिटेड संबंधित बीमा कंपनी (कंपनियों) के माध्यम से ऐसी शिकायत प्राप्त होने के दो सप्ताह के भीतर उनके निवारण की सुविधा भी प्रदान करेगा।

बीमा खरीदने वाले ग्राहक को अपनी शिकायतों के पंजीकरण और समाधान के लिए नीचे दिए गए चरणों का पालन करने की सलाह दी जाती है।

लेवल 1

- अपनी बीमा शिकायतों के निवारण के लिए, ग्राहक संबंधित शाखा के शाखा प्रबंधक के पास लिखित रूप में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

• ग्राहक अपनी शिकायत assistance@nidohomefin.com पर भी दर्ज करा सकते हैं या हमारे कस्टमर केयर नंबर: 1-800-1026371 पर अपना ऋण खाता संख्या और बीमा पॉलिसी नंबर बताकर सुबह 10 बजे से सायं 5 बजे के बीच कॉल कर सकते हैं।

ग्राहक को दो सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण सहित जवाब दिया जाएगा।

लेवल II

यदि ग्राहक को दो सप्ताह की उपर्युक्त समय-सीमा के भीतर कोई उत्तर नहीं मिलता है या वह शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद उधारकर्ता या तो निडो होम फ़ाइनेंस लिमिटेड के ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान अधिकारी (बीमा) को संबोधित पत्र के माध्यम से निम्न पते पर या ईमेल के जरिए मुंबई स्थित पंजीकृत कार्यालय को अपनी शिकायत एस्केलेट कर सकता है:

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान अधिकारी (बीमा): -

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी:-

निडो होम फ़ाइनेंस लिमिटेड

टॉवर 3, विंग बी, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम),

मुंबई - 400070, भारत

ईमेल आईडी: GRO@nidohomefin.com

टेलीफ़ोन नंबर: 022 -43428150, टोल फ्री नंबर: 1-800-1026371 (सोमवार से शुक्रवार के बीच सुबह 10 बजे से सायं 5 बजे तक)

ग्राहक को दो सप्ताह की अवधि के भीतर शिकायत के समाधान के साथ जवाब दिया जाएगा।

लेवल III

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक बीमाकर्ता/निडो द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह किसी भी समय:

• <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> पर लॉग इन करके बीमा भरोसा सिस्टम के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करा सकता है

• या टोल फ्री नंबर 155255 या 1800 4254 732 पर कॉल कर सकता है

• या complaints@irdai.gov.in पर ईमेल कर सकता है

• या निम्न पते पर लिख सकता है:

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई),

सर्वे नंबर 115/1, चौथी मंजिल, फ़ाइनेंशियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा,

गाचीबावली, हैदराबाद 500032

• विरले मामलों में, यदि उधारकर्ता उपर्युक्त द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो उसे बीमा लोकपाल के पास जाने की सलाह दी जा सकती है।

10. सामान्य

- कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान दिया गया हो)।

- b. ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया हो।
- c. यदि हम आवश्यक समझते हैं, तो हम ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरण को सत्यापित करेंगे यदि हमारे द्वारा आवश्यक समझा जाता है, तो उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या कर्मचारियों के माध्यम से या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से भौतिक रूप से उनके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उनसे संपर्क करके।
- d. यदि हमें ग्राहक के खाते में लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि हमें उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है, तो हम ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित करेंगे।
- e. हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि यदि ग्राहक कपटपूर्ण कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक को इसके लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है।
- f. हम अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेंगे: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में।
- g. हम उधार के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। इसके अलावा, हम दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भी भेदभाव नहीं करेंगे। हालांकि, यह हमें समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- h. हम ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को या तो उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से, सामान्य क्रम में संसाधित करेंगे। सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 कार्य दिवसों के भीतर सूचित किया जाएगा।
- i. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी निर्धारित प्रारूप के अनुसार सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। कंपनी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रति (यदि उधारकर्ता द्वारा समझने योग्य भाषा में आवश्यक हो) पावती के तहत उधारकर्ता को सौंपी जानी चाहिए।
- j. हम निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएंगे:
 - i. जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पहले से बंद हो।
 - ii. जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व बंद कर दिया गया है।
 - iii. इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।
 - iv. सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन, फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करेगा, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं। दोहरे/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-बंद मानदंड एक बार ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होगा। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।
- k. संहिता को प्रचारित करने के लिए हम करेंगे: -

- i. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेंगे;
- ii. अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा इस संहिता को उपलब्ध कराएँगे;
- iii. यह संहिता प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराएँ; और हमारी वेबसाइट पर। यह यहाँ पर उपलब्ध है <https://www.edelweisshousingfin.com> ; तथा
- iv. सुनिश्चित करेंगे कि हमारे स्टाफ को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

11. समीक्षा और संशोधन

संहिता की वार्षिक अंतराल पर समीक्षा की जाएगी या जब कभी नियामक विकास होगा या बोर्ड उचित समझे की संहिता की समीक्षा करने की आवश्यकता है।

अनुपालन विभाग और अन्य संबंधित हितधारकों, यदि कोई हो, की सिफारिश के आधार पर संहिता की समीक्षा की जाएगी और बोर्ड द्वारा अनुमोदित होने के बाद इसे अंतिम रूप दिया जाएगा।