

उचित व्यवहार संहिता



प्रस्तावना:

अल्टम क्रेडो होम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("एसीएचएफपीएल" या "कंपनी") ने वर्तमान और संभावित ग्राहकों के साथ अपने लेनदेन में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए उचित व्यवहार संहिता ('कोड') को अपनाया है। ACHFPL, कोड के माध्यम से, अपने ग्राहकों को यह समझाकर सुरक्षा प्रदान करना चाहता है कि कंपनी और उसके प्रतिनिधियों से दिन-प्रतिदिन के कार्यों के दौरान उनके साथ कैसे व्यवहार करने की अपेक्षा की जाती है। कोड मास्टर डायरेक्शन - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021 के आधार पर तैयार किया गया है।

उद्देश्य:

कोड के उद्देश्य हैं:

1. ग्राहक व्यवहार में मानक स्थापित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
2. सिस्टम, प्रक्रियाओं, नीतियों, नियमों और शर्तों में पारदर्शिता प्रदान करना
ग्राहकों को अपेक्षित सेवाओं की बेहतर समझ हो सकती है;
3. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
4. ग्राहक और ACHFPL के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
5. आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

कोड का अनुप्रयोग:

1. कोड का अनुप्रयोग - यह कोड ACHFPL या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्वयं के स्वामित्व वाले और / या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा पेश किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, चाहे फोन पर, काउंटर पर, इंटरनेट पर या कोई अन्य साधन. यह ACHFPL के सभी कर्मचारियों पर भी लागू होगा।
2. संहिता किसी भी बल की स्थिति को छोड़कर सामान्य परिचालन वातावरण में लागू होती है
प्रमुख।
3. संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता तथा सभी कार्यों और व्यवहारों के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है
संहिता की भावना का पालन करेंगे।

ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता:

1. ACHFPL अपनी सर्वोत्तम क्षमता के अनुसार, ग्राहक के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगा, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करेगा और हमेशा संबंधित कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करेगा।
2. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी उत्पादों और सेवाओं के बारे में उसके ग्राहकों को पूरी तरह से समझाया जाए
और पूरी समझ सुनिश्चित करें।
3. ACHFPL यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि शर्तें स्थानीय भाषा में स्पष्ट रूप से संप्रेषित की जाएं
ग्राहक को भाषा बताएं ताकि वह भ्रामक न हो।
4. कंपनी ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत निपटारा करेगी और अपने ग्राहकों को मदद करेगी
संतुष्ट न होने पर शिकायत अग्रसारित करें।
5. हर ग्राहक को शिकायत और शिकायत के मामले में संपर्क व्यक्तियों का विवरण प्रदान किया जाएगा। इसे शाखाओं और कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।
6. कोड को इसकी वेबसाइट और इसके प्रमुख और शाखाओं पर प्रदर्शित और उपलब्ध कराया जाएगा।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

ACHFPL यह सुनिश्चित करेगा कि:

1. सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, भ्रामक नहीं है।
2. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर का संदर्भ शामिल करता है, ALTUM CREDO यह भी इंगित करेगा कि क्या

अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।

3. ACHFPL अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर संभावित ग्राहकों को ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क और शुल्कों पर उचित संचार सुनिश्चित करेगा; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों के माध्यम से; या एक सेवा गाइड या टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना।
4. यदि ACHFPL बीमा जैसी सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है
कंपनी उन्हें सूचित करेगी और उनसे अपेक्षा करेगी कि वे ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई ऐसी तृतीय पक्षों को उपलब्ध कराई गई हो) को कंपनी की तरह ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें।
5. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त अतिरिक्त उत्पादों और उनके उत्पादों की अन्य विशेषताओं के बारे में बता सकती है। इसके अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा को मेल द्वारा या उसके लिए पंजीकरण करके प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर।
6. ग्राहक से कोई भी शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधियों ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने, शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
7. हमारे डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करें, जिनकी सेवाएं बाजार के उत्पादों के लिए ली जाती हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा, जब वे हमारे उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं तो उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।
8. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने पर कि हमारे प्रतिनिधि या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, उचित कदम उठाए जाएंगे।

शिकायत की जांच करने और उसे संभालने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए पहल की गई

ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

1. ACHFPL यह सुनिश्चित करेगा कि सभी आवश्यक जानकारी जैसे कि लागू ब्याज दरें, साथ ही फीस भी / शुल्क, यदि कोई हो, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय है, शुल्क की राशि वापस नहीं की जाएगी यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की गई है, तो पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, दंडात्मक विलंबित पुनर्भुगतान के लिए ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो और कोई अन्य मामला जो ब्याज को प्रभावित करता हो प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची सहित, उधारकर्ता को ऋण आवेदन पत्र के साथ प्रदान किया जाएगा, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
2. इसमें सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की व्यवस्था होगी।
3. ऋण आवेदनों का निपटान 30 दिनों के भीतर या पारस्परिक रूप से बढ़ाए गए समय के भीतर किया जाएगा
सभी प्रकार से पूर्ण आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से उधारकर्ता और कंपनी के बीच सहमति हुई।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

1. आम तौर पर ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक सभी विवरण ACHFPL द्वारा आवेदन के समय या कंपनी द्वारा आयोजित व्यक्तिगत सत्यापन के समय एकत्र किए जाएंगे। किसी भी अतिरिक्त जानकारी के मामले में, ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।
2. ACHFPL उधारकर्ता को मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, ब्याज दर, ईएमआई संरचना सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में लिखित रूप में बताएगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने पास रखेगा। इसका रिकॉर्ड।

3. ACHFPL ऋण के वितरण के बाद प्रत्येक उधारकर्ता को प्रदान किए गए दस्तावेजों की सूची की पावती के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार:

यदि ACHFPL ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो यह या तो लिखित रूप से या इलेक्ट्रॉनिक संचार जैसे ईमेल, एसएमएस और किसी अन्य माध्यम से संचार करेगा जो ग्राहक के लिए सुलभ है।

कि ऋण अस्वीकार कर दिया गया है और जहां तक संभव हो ग्राहकों को ऋण अस्वीकार करने के कारण बताएं।

ऋण का संवितरण:

1. संवितरण ग्राहक द्वारा सहमत संवितरण अनुसूची के अनुसार या बिक्री के समझौते के अनुसार किया जाएगा जिसमें ग्राहक द्वारा बिल्टर को भुगतान की शर्तें शामिल हैं और कार्य के पूरा होने पर ACHFPL द्वारा निरीक्षण के आधार पर (निर्माणाधीन संपत्तियों के मामले में) जिसे ACHFPL के पैलबल मूल्यांकक द्वारा सत्यापित और अनुशंसित करने की आवश्यकता होगी।
2. ACHFPL ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/शुल्क आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को नोटिस देगा। ACHFPL यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। .
3. यदि इस तरह के बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो उसे 60 दिनों के भीतर बिना किसी नोटिस के अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए अपना खाता बंद करने की अनुमति दी जा सकती है।
4. कंपनी ग्राहक से भुगतान बंद करने या उसमें तेजी लाने या ऋण के लिए अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का अनुरोध करने के लिए कोई भी निर्णय लेने के लिए स्वतंत्र होगी, जो ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
5. ACHFPL सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या बकाया की वसूली पर सभी प्रतिभूतियाँ जारी करेगा ऋण की राशि किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन है जो कंपनी द्वारा उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती है। यदि मुजरा करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक कंपनी प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

गारंटर:

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा:

1. गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
2. कंपनी के प्रति वह कितना दायित्व निभाएगा;
3. वे परिस्थितियाँ जिनमें ACHFPL अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए उसे बुलाएगा;
4. यदि ACHFPL भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या ACHFPL ने कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लिया है? गारंटर;
5. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या असीमित हैं;
6. समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा जिस तरीके से ACHFPL उसे इस बारे में सूचित करेगा।
7. ACHFPL उस उधारकर्ता द्वारा ऋण पर किसी भी डिफॉल्ट के बारे में उसे सूचित रखेगा, जिसका वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

गोपनीयता और गोपनीयता:

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [तब भी जब ग्राहक अब ग्राहक नहीं हैं], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होंगे।

ACHFPL ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा नहीं करेगा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, उनके समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों सहित किसी को भी:

1. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है;
2. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है;
3. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए लेकिन इसका उपयोग अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाएगा। समूह में, विपणन उद्देश्यों के लिए;
4. यदि ग्राहक ACHFPL से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की लिखित अनुमति के साथ;
5. यदि ACHFPL को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसे पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करनी होगी इसे देना;
6. ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा उसके बारे में हमारे पास मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए।
7. हम विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग किसी भी व्यक्ति द्वारा नहीं करेंगे जब तक ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता।

क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां:

1. जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो ACHFPL उसे सूचित करेगा कि वह उसके खाते का विवरण भेज देगा क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां और ACHFPL उनके साथ जांच करेंगे।
2. कंपनी व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है ग्राहक उन पर बकाया है यदि:
 - एक। ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है;
 - बी। बकाया राशि विवाद में है; और
 - सी। ग्राहक ने अपना ऋण चुकाने के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे ACHFPL संतुष्ट हो, ACHFPL की औपचारिक मांग के बाद।
 - डी। ACHFPL क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी देगा यदि ग्राहक ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति दी है।
 - इ। क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ACHFPL द्वारा प्रदान की जाएगी किसी ग्राहक को, यदि ऐसी मांग की गई है।

देय राशि का संग्रहण:

1. जब भी ऋण दिया जाता है, ACHFPL ग्राहक को राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। कंपनी ग्राहकों को हर महीने उनके पुनर्भुगतान के बारे में, देय होने से कुछ दिन पहले याद दिलाने का भी प्रयास करेगी।
2. हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या यदि कोई सुरक्षा हो तो उसे वापस लेकर याद दिलाना शामिल होगा।
3. बकाया राशि की वसूली और/या सुरक्षा वापसी में इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान करेगा और ACHFPL द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, ACHFPL या कंपनी के प्राधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। वे ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में सारी जानकारी प्रदान करेंगे और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेंगे।
4. स्टाफ के सभी सदस्य या संग्रहण और/या सुरक्षा पुनर्ग्रहण में ACHFPL का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

एक। ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

बी। एचएफसी का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार के बारे में सबसे पहले ग्राहक को अवगत कराया जाना चाहिए उदाहरण।

सी। ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाना चाहिए।

डी। ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी

इ। ACHFPL प्रतिनिधि 09:00 बजे से 19:00 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यकता न हो।

एफ। किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा, जब तक कि ACHFPL के पास यह मानने का कारण न हो कि ग्राहक ACHFPL प्रतिनिधि से मिलने से बच रहा है।

जी। कॉल का समय, संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।

एच। बकाए को लेकर विवाद या मतभेद को आपसी सहमति से सुलझाने में पूरी मदद की जाएगी स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से।

मैं। अनुचित अवसर जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर

बकाया वसूलने के लिए कॉल/मुलाकात करने से परहेज किया जाएगा।

शिकायतें और शिकायतें:

आंतरिक प्रक्रियाएँ -

क) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे बताया जाएगा:

- शिकायत कैसे और कहां करें?
- उत्तर की अपेक्षा कब करें?
- निवारण के लिए किससे संपर्क करें?
- यदि ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो क्या करें?
- हमारा स्टाफ ग्राहक को किसी भी प्रासंगिक प्रश्न में मदद करेगा ग्राहक के पास है।

बी) यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर शिकायत से निपटने वाले अधिकारी के नाम और पदनाम वाली पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेंगे। यदि शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर प्रसारित की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ नंबर प्रदान किया जाएगा और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

ग) मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएंगे कि प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक 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 अपनी प्रतिक्रिया कैसे देनी है। यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसकी शिकायत आगे करें।

घ) पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या को हल करने के लिए बदलाव का समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स आदि) उपलब्ध कराई जाएगी। कंपनी की वेबसाइट, इसके अलावा, की सभी शाखाओं/प्रधान कार्यालय में

कंपनी, ग्राहकों को सूचित करते हुए नोटिस लगाएगी कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है। इसकी शिकायतें ऑनलाइन पर हैं

एनएचबी की वेबसाइट या निम्नलिखित पते पर निर्धारित प्रारूप में डाक के माध्यम से:

शिकायत निवारण कक्ष

पर्यवेक्षण विभाग

राष्ट्रीय आवास बैंक,

4^{वें} तल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003।

वेबसाइट: www.nhb.org.in

इ। कंपनी प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर संहिता और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा करेगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर कंपनी के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

6 सामान्य

ए) हम ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरण को उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके सत्यापित करेंगे।

/ या ACHFPL द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर भौतिक रूप से जाना;

बी) यदि ACHFPL को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जाती है।

सी) यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

घ) हम ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में हिंदी, अंग्रेजी या अन्य भाषाओं में जानकारी देंगे यदि अनुरोध किया जाए तो उपयुक्त स्थानीय भाषा।

ई) हम अपने ग्राहकों के बीच उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। हालाँकि, यह हमें समाज के विभिन्न वर्गों और आयु समूहों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

एफ) एसीएचएफपीएल ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए या तो उधारकर्ता से अनुरोध संसाधित करेगा सामान्य स्थिति में, किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से। उधारकर्ता से उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।