

# SUPREME HOME LOANS

*Sapno ka ghar, Supreme ke sang*

## निष्पक्ष आचरण संहिता

बोर्ड अनुमोदन की तिथि	31.03.2025
संस्करण	1.3

## सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय: द्वितीय तल हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्कल,  
कनॉट प्लेस, नई दिल्ली-110001

वेबसाइट: [www.supremehomeloans.com](http://www.supremehomeloans.com)

सीआईएन: U67190DL2014PLC272457

**अनुक्रमणिका**

क्र.सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1	प्रस्तावना	3
2	संहिता के उद्देश्य	3
3	कोड का अनुप्रयोग	3
4	निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से कार्य करने की प्रतिबद्धता	3-4
5	विज्ञापन, विपणन और बिक्री	4
6	ऋण	5-6
7	ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क	6-7
8	जमानतदार	7
9	गोपनीयता और गोपनीयता	7-8
10	क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां	8
11	बकाया राशि का संग्रह	8-9
12	शिकायत एवं शिकायत निवारण	9-11
13	सामान्य	12
14	नीति समीक्षा और संशोधन	13

## प्रस्तावना

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक प्रथाओं के सिद्धांतों और मानकों को निर्धारित करती है जिनका पालन हाउसिंग फाइनेंस कंपनी को अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय करना चाहिए। यह संहिता ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करने, ऋण देने की प्रक्रियाओं में पारदर्शिता बनाए रखने और संचालन के सभी स्तरों पर जिम्मेदार और नैतिक आचरण सुनिश्चित करने की हमारी कंपनी की प्रतिबद्धता को दर्शाती है।

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("एसएचएफएल") एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी होने के नाते, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021 और मास्टर निर्देश- भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश' का पालन करना आवश्यक है। तदनुसार, हमारी कंपनी ने समय-समय पर संशोधित आरबीआई और एनएचबी द्वारा निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर जारी लागू दिशानिर्देशों के अनुसार "निष्पक्ष व्यवहार संहिता" को अपनाया है।

## संहिता के उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहकों को बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

## कोड का अनुप्रयोग

यह संहिता हमारी कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे फोन पर हों, काउंटर पर हों, हमारी कंपनी के डिजिटल मार्केटिंग चैनल हों या इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से ऐसी सेवाओं के अन्य प्रदाताओं के साथ साझा की गई हों। यह कंपनी के सभी कर्मचारियों और प्रतिनिधियों पर लागू होगी।

## निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से कार्य करने की प्रतिबद्धता

हमारी कंपनी, इसके कर्मचारी और इसके प्रतिनिधि, कंपनी द्वारा अपनाए गए उच्च परिचालन मानक को पूरा करने के लिए, ईमानदारी और पारदर्शिता के सिद्धांत पर, अपने सभी कार्यों में निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेंगे।

कंपनी को निम्नलिखित कार्य करने होंगे:

- अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा अपने कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता में दी गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
- यह सुनिश्चित करें कि उसके उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करें।
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ उसका व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

### विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- हमारी कंपनी सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और भ्रामक नहीं।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर का संदर्भ शामिल करता है, हमारी कंपनी यह भी इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।
- हमारी कंपनी निम्नलिखित माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी:
  - i. शाखाओं में नोटिस लगाना।
  - ii. टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से
  - iii. नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से
  - iv. सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना
  - v. इसकी वेबसाइट।
- हमारी कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए जिन तृतीय पक्षों की सेवाओं का लाभ उठाया जा सकता है, वे ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे, जिस तरह से हम संभालते हैं।
- हमारी कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा हमसे प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। साथ ही, हमारे अन्य उत्पादों की पेशकश या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहक को बताई जाएगी, यदि उन्होंने कंपनी को ऐसी जानकारी या सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी है।
- हमारी कंपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं वह अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ले सकती है, जिसमें अन्य बातों के अलावा, उन्हें व्यक्तिगत रूप से, फोन के माध्यम से या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से अपने उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होगी।
- ग्राहकों से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि हमारे प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, हमारी कंपनी जांच करने के लिए उचित कदम उठाएगी और उक्त जांच के आधार पर हुई हानि की भरपाई करेगी।

## ऋण

### A) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- हमारी कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण लेने वाले को लोन आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो तो वापस की जाने वाली फीस की राशि, यदि लोन राशि स्वीकृत नहीं होती है (हालाँकि, लॉगिन शुल्क और प्रोसेसिंग शुल्क वापस नहीं किया जाता है), देरी से भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क के बारे में सभी जानकारी बताती है। कंपनी पारदर्शी तरीके से लोन आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों को इंगित करके 'सभी लागतों' का खुलासा करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी भी शामिल होनी चाहिए, ताकि वह अन्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के साथ नियमों और शर्तों की तुलना करके सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जानी चाहिए।
- ऋण आवेदन प्राप्त करने के बाद, कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती रसीद जारी करेगी। यदि ऋण आवेदन सभी पहलुओं में पूर्ण है, तो इसे ऋण आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों या उधारकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति से तय किए गए विस्तारित समय के भीतर निपटाया जाएगा।

### B) ऋण मूल्यांकन और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- आम तौर पर लोन आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण/दस्तावेज कंपनी द्वारा आवेदन के समय ही एकत्र कर लिए जाएंगे। हालाँकि, अगर किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता होती है, तो कंपनी जल्द से जल्द ग्राहक से फिर से संपर्क करेगी।
- यदि कंपनी ग्राहक को ऋण उपलब्ध नहीं करा सकती है, तो उसे ई-मेल या पत्र के माध्यम से अस्वीकृति का कारण लिखित रूप में बताना होगा।

### C) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण; तथा संपत्ति के विरुद्ध ऋण सहित आवास ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

- हमारी कंपनी ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार संवितरण करेगी।
- हमारी कंपनी अपने ग्राहकों को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो), सेवा प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी हों।

यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहकों के लिए नुकसानदेह है, तो वे 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकते हैं या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए उसे बदल सकते हैं।

- ऋण समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- हमारी कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, बशर्ते कि SHFL के पास ग्राहकों के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहकों/उधारकर्ताओं को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और वे शर्तें बताई जाएंगी जिनके तहत SHFL प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है।
- हमारी कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।
- उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो उस शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते की सेवाएं दी गई थीं या किसी अन्य शाखा कार्यालय/प्रधान कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हों।

### **ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क**

- यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- हमारी कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- हमारी कंपनी ने दंडात्मक शुल्कों पर एक रूपरेखा तैयार की है। दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की भौतिक शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- हमारी कंपनी ने ऋण समझौते में ग्राहकों के लिए दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण का खुलासा किया है और एमआईटीसी के अलावा, ब्याज दर भी कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

- जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

## जमानतदार

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो हमारी कंपनी उन्हें निम्नलिखित के बारे में सूचित करेगी:

- गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- कंपनी के प्रति वह दायित्व की राशि जो वह स्वयं वहन करेगा;
- ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें हमारी कंपनी गारंटर्स से उनकी देनदारियों का भुगतान करने के लिए कहेगी;
- यदि वे गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहते हैं तो क्या एसएचएफएल के पास कंपनी में उनके अन्य धन का सहारा है;
- क्या गारंटर के रूप में उनकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;
- वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उनकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और वह तरीका जिससे कंपनी उन्हें इसके बारे में सूचित करेगी।
- यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता/ऋणदाता द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।
- कंपनी उन्हें उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में सूचित रखेगी जिसके लिए वे गारंटर हैं।

## गोपनीयता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और पूर्व दोनों, निजी और गोपनीय मानी जाएगी (भले ही ग्राहक अब SHFL का ग्राहक न हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी।

(i) एसएचएफएल ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को, चाहे वह ग्राहक द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, हमारे समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेगा, सिवाय निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के:

- यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
- यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है;
- यदि हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन हम इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों (नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी किसी और को देने के लिए नहीं करेंगे, जिसमें विपणन उद्देश्यों के लिए हमारे समूह की अन्य कंपनियाँ भी शामिल हैं;
- यदि ग्राहक हमसे जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से;
- यदि हमें ग्राहक के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम इसे प्रदान करने से पहले ग्राहक की सहमति प्राप्त करेंगे;

(ii) ग्राहक को मौजूदा कानूनी प्रावधानों के तहत अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा। एसएचएफएल द्वारा ग्राहक के बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए ढांचा।

(iii) हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग एचएफसी सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेंगे, जब तक कि ग्राहक इसके लिए विशेष रूप से सहमति न दे।

### **क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां**

i. जब ग्राहक खाता खोलता है, तो कंपनी ग्राहक को सूचित करेगी कि कंपनी खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को कब दे सकती है और कंपनी उनके साथ क्या जांच कर सकती है।

ii. कंपनी ग्राहक द्वारा कंपनी को दिए गए व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है यदि:

- ग्राहक भुगतान में पिछड़ गया है;
- बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है; और
- ग्राहकों ने ऋण चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है।  
कंपनी की औपचारिक मांग के बाद यह कदम उठाया गया।

iii. यदि ग्राहक ने हमें इसकी अनुमति दे दी है तो हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के दिन-प्रतिदिन के संचालन के बारे में अन्य जानकारी देंगे।

iv. इन मामलों में, कंपनी लिखित रूप में ग्राहक को सूचित कर सकती है कि कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहकों द्वारा हमें दिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रही है। उस समय, कंपनी ग्राहकों को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और ग्राहक की ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर दी गई जानकारी के प्रभाव के बारे में बताएगी।

v. कंपनी ग्राहकों को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति उपलब्ध कराएगी, या यदि मांग की जाए तो क्रेडिट संदर्भ किस प्रकार काम करता है, इसकी व्याख्या करने वाले अपने पत्रक उपलब्ध कराएगी।

### **बकाया राशि का संग्रह**

जब भी कंपनी ऋण देती है, तो वह ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में सूचित करती है। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए हमारे देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर ग्राहक को याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा।

हमारी संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित है। हम ग्राहक के विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। हमारा स्टाफ या बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति खुद की पहचान करेगा और हमारे द्वारा जारी किया गया प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध करने पर ग्राहक को हमारे द्वारा

या हमारे अधिकार के तहत जारी किया गया अपना पहचान पत्र दिखाएगा। हम ग्राहक को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेंगे और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेंगे।

सभी कर्मचारी या संग्रहण या/और सुरक्षा पुनः कब्जे में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

- ग्राहकों से सामान्यतः उनकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा, तथा निर्दिष्ट स्थान न होने पर उनके निवास स्थान पर तथा उपलब्ध न होने पर उनके व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- कंपनी का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार ग्राहकों को पहली बार में ही बता दिए जाएंगे।
- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- ग्राहकों के साथ सभी बातचीत में व्यावसायिक एवं औपचारिक भाषा का प्रयोग किया जाएगा।
- ग्राहकों के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
- सामान्यतः, हमारे प्रतिनिधि 0700 बजे से 1900 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि आपके व्यवसाय या पेशे की विशेष परिस्थितियां अन्यथा न मांगें।
- किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा।
- हम बकाया राशि की वसूली के लिए किए गए प्रयासों का दस्तावेजीकरण करेंगे तथा आपको भेजे गए संचार की प्रतियां रिकार्ड में रखी जाएंगी।
- बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जाएगी।
- बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
- परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर बकाया राशि वसूलने के लिए फोन करने/जाने से बचना चाहिए।

## **शिकायत और शिकायतों का निवारण**

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

एसएचएफएल में, निदेशक मंडल ने शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। हमारा मानना है कि शीघ्र समाधान प्रदान करना और कुशल सेवा न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। हमारी कंपनी ग्राहकों को सूचना, उत्पादों और सेवाओं तक आसान पहुँच प्रदान करती है, साथ ही उनकी शिकायतों के निवारण के साधन भी प्रदान करती है।

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (जिसे आगे कंपनी कहा जाएगा) द्वारा प्रदान किए गए उत्पाद और सेवाओं के संबंध में शिकायत/शिकायत/फीडबैक वाला कोई भी ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी चैनल के माध्यम से कंपनी के ग्राहक सेवा विभाग को लिख सकता है:

1800120777778 पर कॉल करें

ईमेल-[customercare@supremehomeloans.com](mailto:customercare@supremehomeloans.com)

आप इस पते पर पत्र लिख सकते हैं - द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्किल, कॉन्ट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

वेबसाइट-[www.supremehomeloans.com](http://www.supremehomeloans.com)

शिकायत कैसे की जानी चाहिए:

प्रश्नों और शिकायतों/शिकायतों को हल करने के लिए, कंपनी ने निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

#### स्तर 1:

शिकायत दर्ज करने के तरीके: ग्राहक लिखित रूप से, मौखिक रूप से, इलेक्ट्रॉनिक रूप से या टेलीफोन पर शिकायत दर्ज कर सकता है:

व्याक्तगत रूप से शिकायत करें	शाखाओं में शिकायत पुस्तिका उपलब्ध है। ग्राहक इस शाखा से प्राप्त कर सकते हैं और उसमें अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
हम काल कर	काल सेंटर के टोल फ्री नंबर 1800120777778 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
ईमेल	<a href="mailto:customercare@supremehomeloans.com">customercare@supremehomeloans.com</a>
वेबसाइट	<a href="http://www.supremehomeloans.com">www.supremehomeloans.com</a>
हमें लिखें	द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्किल, कॉन्ट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

ग्राहक से अनुरोध है कि वे कंपनी के साथ संवाद करते समय ऋण खाता संख्या, कंपनी द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या, फीडबैक/सुझाव/शिकायत का विवरण तथा वैध फोन नंबर और ई-मेल आईडी आवश्यक रूप से प्रदान करें।

यदि ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजेगी। यदि अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समय-सीमा बताएगी।

पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा।

यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से की जाती है, तो कंपनी ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेगी और उसे एक सप्ताह के भीतर प्रगति से अवगत कराएगी।

यदि अधिक समय की आवश्यकता है, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समयसीमा बताएगी। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि कंपनी को जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 6 सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है तो शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए ग्राहक तंत्र को सूचित करेगी।

## लेवल 2:

यदि स्तर 1 पर प्रदान की गई शिकायत का समाधान अपेक्षा के अनुरूप नहीं है या निर्धारित समय सीमा के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो ऐसी शिकायतों को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जा सकता है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

अनुपालन विभाग

सुप्रीम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड.

द्वितीय तल, हर्ष भवन, 13/29, ई-ब्लॉक, मिडिल सर्कल, कॉनॉट प्लेस, नई दिल्ली- 110001

ईमेल आईडी: compliance@supremehomeloans.com

फ़ोन नंबर 7428086525

इस स्तर पर, शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का जवाब दिया जाना अपेक्षित है।

## स्तर 3:

यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है या ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो ग्राहक लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर

सकता है। [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(vtggxlcgsh4bmr4raad5axv4\)\)/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट](https://grids.nhbonline.org.in/(S(vtggxlcgsh4bmr4raad5axv4))/शिकायतकर्ता/डिफॉल्ट)

या ऑफ़लाइन/भौतिक रूप से डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में लिंक पर उपलब्ध <https://www.nhb.org.in/wp-content/uploads/2023/02/compalint-form.pdf>

निम्नलिखित पते पर:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,

विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग,

राष्ट्रीय आवास बैंक,

4वीं मंजिल, कोर- 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र को कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर प्रमुखता से

प्रदर्शित किया जाएगा। बोर्ड निष्पक्ष व्यवहार संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम भी उठाएगा।

## सामान्य

- हमारी कंपनी, यदि आवश्यक समझे, तो ग्राहक द्वारा उसके ऋण आवेदन पत्र में दिए गए विवरणों को टेलीफोन पर सत्यापन करके या उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर क्षेत्रीय जांच करके और/या उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर अपने कर्मचारियों या इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से सत्यापित करेगी।
- हमारी कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करती है (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी को ध्यान में न लिया गया हो)।
- यदि कंपनी को उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति या अस्वीकृति अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुसार पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- यदि हमारी कंपनी को किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो, तो ग्राहकों को सूचित किया जाएगा कि वे ग्राहक के खाते से संबंधित मामले में सहयोग करें, तथा यदि कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को इसमें शामिल करने की आवश्यकता हो, तो वे सहयोग करें।
- हमारी कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- हमारी कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं की जानकारी निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक में देगी: अंग्रेजी/हिंदी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- हमारी कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करती है। इसके अलावा हमारी कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि प्रदान करने में भेदभाव नहीं करती है। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- हमारी कंपनी, ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोध को, चाहे वह उधारकर्ता से हो या बैंक/वित्तीय संस्थान से, सामान्य रूप से संसाधित करेगी।
- कोड का प्रचार-प्रसार करने के लिए, हमारी कंपनी
  - a) मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति उपलब्ध कराएंगे।
  - b) अनुरोध करने पर यह कोड काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा।

- c) इस कोड को प्रत्येक शाखा और वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं।  
d) यह सुनिश्चित करें कि उसके कर्मचारी कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हों।

### **नीति समीक्षा और संशोधन**

इस नीति की समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक आधार पर या जब भी परिस्थितियां आवश्यक हों, की जा सकती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि यह नीति प्रचलित व्यवसाय/नियामक आवश्यकताओं के लिए प्रासंगिक है।