

हडको के लिए उचित व्यवहार संहिता से संबंधित दिशा-निर्देश

हाउसिंग एंड डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लिमिटेड(हडको) भारत सरकार के आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय के तहत एक सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम होने के नाते एक प्रमुख तकनीकी-वित्तीय संस्थान है और देश में एक अद्वितीय संगठन के रूप में उभरा है जो न केवल आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों (ईडब्ल्यूएस) और निम्न-आय समूहों (एलआईजी) के लिए आवास प्रदान करने के कार्य में सहायता करता है, बल्कि शहरी गरीबों को आवास प्रदान करने के लिए ब्याज सब्सिडी (आईएसएचयूपी), प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) और स्मार्ट सिटी आदि जैसे भारत सरकार के विभिन्न महत्वाकांक्षी कार्यक्रमों में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय (एमओएचयू) के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत हडको अपने कार्यों का निर्वहन कर रहा है।

हडको एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी (एनबीएफसी) होने के नाते, इसने भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी मास्टर सर्कुलर - उचित व्यवहार संहिता के अनुसार उचित व्यवहार संहिता से संबंधित अपने दिशा-निर्देश निरूपित किए हैं। अद्यतन दिशा-निर्देश इस प्रकार हैं-

1. संहिता के उद्देश्य

इस संहिता का विकास निम्न कार्य संपन्न करने के लिए किया गया है-

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार करने से संबंधित न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और उचित पद्धतियों को बढ़ावा देना;
- ख) पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक यह बात आसानी से भली प्रकार समझ सकें कि कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से उसकी किन उचित अपेक्षाओं की पूर्ति हो सकती है;
- ग) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार में कार्य कर रही शक्तियों को उच्च परिचालन मानक प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना;
- घ) ग्राहक और हडको के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- ङ) वित्तपोषण प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

2. संहिता का उपयोग

इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं, चाहे ये उत्पाद/सेवाएं हडको द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की जाती हों।

3. पारदर्शिता

हडको ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करते हुए यह सुनिश्चित करेगा:

क) कंपनी अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए इस संहिता में विनिर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा किया जाता है और कर्मचारियों द्वारा प्रक्रियाओं और पद्धतियों में विनिर्दिष्ट प्रतिबद्धताओं का पालन किया जाता है।

ख) उत्पाद और सेवाओं के संबंध में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पूरा-पूरा अनुपालन किया जाता है।

ग) ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर ग्राहकों के साथ व्यवहार किया जाता है।

हडको पूरी पारदर्शिता के साथ उधार लेने वालों के समक्ष इन बातों के संबंध में पूरी जानकारी प्रकट करेगा : ऋण के आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए दिया जाने वाला शुल्क/प्रभार, शुल्क की राशि, ऋण की राशि स्वीकृत/संवितरित न होने की स्थिति में प्रतिदेय, पूर्व-भुगतान-पूर्व विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, फिक्स्ड दर पर लिए गए ऋण को फ्लोटिंग दर के ऋण में बदलने अथवा फ्लोटिंग दर पर लिए गए ऋण को फिक्स्ड दर के ऋण में बदलने के लिए परिवर्तन प्रभार, ब्याज पुनर्निर्धारण से संबंधित किसी भी खंड का अस्तित्व और कोई भी अन्य मामले जिनसे उधार लेने वाले के हित प्रभावित होते हैं। दूसरे शब्दों में, हडको पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागतों' का खुलासा करेगा। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि इस प्रकार के प्रभार/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

4. ऋण के लिए आवेदन और उस पर कार्रवाई

क) हडको द्वारा उधार लेने वाले के साथ किए जाने वाले समस्त पत्राचार में उधार लेने वाले के द्वारा समझी जाने वाली भाषा में पत्राचार किया जाएगा।

ख) ऋण आवेदन प्रपत्र में उधार लेने वाले के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा ऋण के लिए रखी गई नियम और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सही निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन के प्रपत्र में आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का उल्लेख किया जाना चाहिए। ऋण के लिए आवेदन प्राप्त होने के संबंध में उधार लेने वाले को आवेदन की पावती दी जाती

ग) हडको पारदर्शिता बनाए रखेगा और अपने विभिन्न ऋण उत्पादों पर लागू ब्याज दरों के बारे में अपनी वेबसाइट पर जानकारी का प्रकटीकरण करेगा। हडको के वित्तपोषण के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों का संक्षिप्त विवरण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

5. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

क) आम तौर पर ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय हडको द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक से फिर से संपर्क किया जाता है। आवेदन की पावती आवेदक को दी जाती है।

ख) हडको उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में ऋण की राशि तथा वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान

शुल्क सहित सभी नियम व शर्तों से अवगत कराएगा तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

- ग) हडको ऋण समझौते में बाद में पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज के बारे में विस्तृत विवरण देगा।
- घ) हडको ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति उपलब्ध कराएगा।

6. नियमों व शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- क) ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार संवितरण किया जाना चाहिए।
- ख) हडको को उधारकर्ता को शर्तों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में देनी चाहिए, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि शामिल हैं।
- ग) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन के रिकॉल/तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- घ) हडको सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा, बशर्ते कि हडको के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ 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 सूचना दी जाएगी, जिनके तहत हडको प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

7. शिकायत निवारण तंत्र

हडको में शिकायत निवारण तंत्र लागू है और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने की एक प्रक्रिया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि हडको के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और शिकायत निवारण तंत्र के तहत सक्षम प्राधिकारी द्वारा उनका निपटान किया जाए।

शिकायत निवारण तंत्र में कंपनी के ऋण संचालन से संबंधित सभी शिकायतें शामिल हैं, जैसे आवेदन फॉर्म की समीक्षा, मंजूरी, संवितरण आदि और कंपनी की वेबसाइट पर "सांविधिक अपेक्षाएं" शीर्षक में स्पष्ट उल्लेख किया गया है।

शिकायत क्षेत्रीय कार्यालय (आरओ) या प्रधान कार्यालय (एचओ) में की जा सकती है। शिकायत निवारण के लिए जिन अधिकारियों से संपर्क किए जाना है, उनकी सूची का प्रकटीकरण नीति में किया गया है और साथ ही उसमें उच्च अधिकारी के नाम में विनिर्दिष्ट किए गए हैं। प्रधान कार्यालय में एक नोडल शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) होता है। जीआरओ की भूमिका ग्राहक के मुद्दों की जांच करना और निष्पक्ष समाधान प्रदान करना है,

यदि प्रश्न का समाधान उपरोक्त अनुसार वांछित संतुष्टि के साथ नहीं किया गया है, तो शिकायत को प्रधान कार्यालय में जीआरओ को भेजा जा सकता है।

वर्तमान जीआरओ "कार्यकारी निदेशक (कानून)" हैं और उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है: -

एच.एम.भटनागर

कार्यकारी निदेशक (कानून)

हडको लिमिटेड पंजीकृत कार्यालय:

कोर 7ए, हडको भवन,

इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003।

टेलीफोन नं.: 011- 24616732

ई-मेल आईडी:grievance@hudco.org

यदि शिकायत विवाद का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय डीएनबीएस के प्रभारी अधिकारी को इस पते पर अपील कर सकते हैं:

महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस),

भारतीय रिज़र्व बैंक,

6, संसद मार्ग,

नई दिल्ली-110001

टेलीफोन नं.: 011-23714456 8

8. निदेशक मंडल को अनुपालन रिपोर्ट

उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के अनुपालन की हडको निदेशक मंडल द्वारा आवधिक आधार पर समीक्षा की जाएगी। प्राप्त, निपटाए गए और लंबित शिकायतों की स्थिति जीआरओ द्वारा वार्षिक आधार पर बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी। संबंधित विभागों द्वारा प्रस्तुत अनुपालन के आधार पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन पर एक समेकित रिपोर्ट वार्षिक आधार पर हडको बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

9. अत्यधिक ब्याज वसूले जाने का विनियमन

क) हडको बोर्ड एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए वसूले जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित की जाएगी। वसूले जाने वाले ब्याज की दर उधारकर्ता को बताई जाएगी और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।

ख) ब्याज की दर वार्षिक होनी चाहिए, ताकि उधारकर्ता को पता हो कि खाते पर कौन सी दरें वसूली जाएंगी।

10. सामान्य

- क) हडको ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी न दी गई हो)।
- ख) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा आपत्ति, अनुरोध प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर दी जानी चाहिए। ऐसे हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।
- ग) ऋणों की वसूली के मामले में, हडको अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा; जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार असमय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। हडको यह भी सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए क्योंकि ग्राहकों की शिकायतों में कर्मचारियों द्वारा अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है।
- घ) ग्राहक सुरक्षा के उपाय के रूप में और उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्व भुगतान के संबंध में एकरूपता लाने के लिए, हडको व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर तत्काल प्रभाव से फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगा।