

## हडको की पारदर्शी आचार संहिता के दिशानिर्देश

आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय, भारत सरकार का सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम हाउसिंग एंड अर्बन डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लिमिटेड (हडको) प्रमुख तकनीकी- वित्तीय संस्था है और देश में एक अनूठे संगठन के रूप में उभर कर सामने आयी है। हडको न सिर्फ आर्थिक दृष्टि से कमजोर तबकों (ईडब्ल्यूएस) और कम आय वर्गों (एलआईजी) की मदद करता है अपितु भारत के अनेक महती कार्यक्रमों जैसे शहरी गरीब को आवास ब्याज इमदाद (आईएसएचयूपी), प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) और स्मार्ट सिटी इत्यादि को चलाने में भी अहम भूमिका अदा करता है। हडको आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन कार्य कर रहा है।

गैर बैंकिंग वित्त कम्पनी (एनबीएफसी) होने के नाते हडको ने भारतीय रिज़र्व बैंक की ओर से जारी मास्टर परिपत्र- पारदर्शी आचार संहिता के दिशानिर्देश तैयार किये गये हैं। यह अद्यतन दिशानिर्देश निम्नानुसार हैं:-

### **1. संहिता के उद्देश्य**

संहिता निम्न उद्देश्यों के लिए विकसित की गई है :-

- क) उपभोक्ताओं के साथ व्यवहार के न्यूनतम मानक स्थापित करते हुए बेहतर एवं पारदर्शी आचार को विकसित करना;
- ख) पारदर्शिता में विस्तार लाना ताकि उपभोक्ता हमारी सेवाओं से समुचित अपेक्षा को बेहतर तरीके से समझ सके
- ग) उच्च प्रचालन मानकों की प्राप्ति के लिए प्रतियोगिता के माध्यम से बाज़ार शक्तियों को प्रोत्साहन देना;
- घ) हडको एवं उपभोक्ता के बीच पारदर्शी एवं सहयोगी संबंधों को बढ़ावा देना; तथा
- ड.) वित्तपोषण प्रणाली में विश्वसनीयता प्राप्त करना।

### **2. संहिता की प्रयोज्यता**

इस संहिता के सभी अंग, हडको की ओर से देशभर में फोन पर, डाक से, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से, इंटरनेट पर अथवा किसी अन्य पद्धति से उपलब्ध कराए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होते हैं।

### 3. पारदर्शिता

हडको निम्न को सुनिश्चित करते हुए उपभोक्ताओं के साथ सभी कार्य व्यवहार पारदर्शी एवं समुचित ढंग से करेगा कि;

क) कम्पनी अपनी ओर से प्रस्तावित उत्पादों एवं सेवाओं के लिए इस संहिता में प्रतिस्थापित वचनबद्धताओं और मानकों को पूरा करे तथा इसका स्टाफ सभी प्रक्रियाओं एवं प्रणालियों का अनुपालन करे ।

ख) उत्पाद एवं सेवाएं संगत नियमों एवं विनियमों को उनके अवधारणात्मक तरीके से पूरा करें ।

ग) उपभोक्ताओं के साथ हमारा व्यवहार एकता एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर टिका हो ।

हडको पूर्ण पारदर्शिता के साथ ऋणकर्ता को ऋण आवेदन की प्रक्रिया से जुड़ी सभी सूचनाएं उपलब्ध कराएगा, उन सूचनाओं में ऋण संसाधित करने की फीस/ प्रभार, ऋण की राशि मंजूर/स्वीकृत न होने पर वापिस किये जाने वाले शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान के विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित चुकौती के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को स्थायी से अस्थायी या इसके विपरीत दरों में संपरिवर्तन प्रभार, मौजूदा किसी ब्याज पुनर्स्थापन से जुड़ी कोई धारा, या कोई अन्य विषय जो ऋणकर्ता के हितों को किसी भी प्रकार से प्रभावित करता हो, इस तरह की सभी सूचनाएं शामिल होंगी । अन्य शब्दों में कहा जाये तो, हडको पूर्ण पारदर्शिता के साथ ऋण आवेदन करने/स्वीकृत किये जाने से जुड़े सभी प्रभार एक "समेकित लागत" के रूप में ऋणकर्ता के समक्ष प्रस्तुत करेगा । इसी के साथ यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि इस तरह के सभी प्रभार/फीस भेदभाव रहित हों ।

### 4. ऋण लेने और संसाधित करवाने के लिए प्रयोज्यता

क) हडको उधारकर्ता के साथ उसी भाषा में संप्रेषण करेगा जिसे वह समझ सकता हो ।

ख) ऋण आवेदन प्रपत्र में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारियाँ उल्लिखित होंगी ताकि अन्य एनबीएफसी के नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करते हुए उधारकर्ता उपयुक्त निर्णय ले सके । आवेदन प्रपत्र के साथ जमा करने वाले अपेक्षित दस्तावेजों की सूची ऋण आवेदन पत्र में दर्शायी जा सकती है । ऋणकर्ता को ऋण आवेदन प्राप्ति की पावती भी जारी की गई है ।

ग) हडको पूर्ण पारदर्शिता का पालन करते हुए अपने विभिन्न ऋण उत्पादों से जुड़ी जानकारियाँ और उन पर लागू होने वाली ब्याज दर की सूचना अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करता है। हडको की वित्तीय सेवाओं के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों का संक्षिप्त विवरण कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

#### **5. ऋण मूल्यांकन एवं नियम/शर्तें**

- क) सामान्यतः ऋण आवेदन की प्रक्रिया में अपेक्षित सभी विवरण हडको द्वारा आवेदन के समय ही एकत्र किये जाएंगे। यदि उन विवरणों के अलावा भी उसे कोई अन्य जानकारी की आवश्यकता हो, तो ऐसे में वह पुनः ग्राहक से सम्पर्क कर सकता है। आवेदन की पावती आवेदनकर्ता को दी जाती है।
- ख) हडको उधारकर्ता के अनुकूल सुगम्य भाषा का प्रयोग कर स्वीकृति पत्र या अन्य तरीके द्वारा वार्षिकृत ब्याज दर, आवेदन पद्धति, ईएमआई प्रारूप, पूर्व भुगतान प्रभार सहित सभी नियमों एवं शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण राशि की लिखित रूप में सूचना देगा तथा इन नियमों एवं शर्तों की लिखित स्वीकृति उधारकर्ता द्वारा उसके अपने रिकॉर्ड में रखी जाएगी।
- ग) हडको, ऋण सहमति पत्र में देरी से की गई चुकौती पर निर्धारित दंडात्मक ब्याज प्रभार के विवरण का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगा।
- घ) हडको, ऋण अनुबंध में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की प्रति के साथ उधारकर्ताओं की समझ के अनुरूप ऋण अनुबंध की एक प्रति ऋण स्वीकृत/या जारी करते समय सभी उधारकर्ताओं को देगा।

#### **6. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण संवितरण**

- क) ऋण सहमति /स्वीकृति पत्र में उल्लिखित संवितरण अनुसूची के साथ उसके अनुक्रम में संवितरण करना चाहिए।
- ख) संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभार, पूर्व भुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क/ प्रभार आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना हडको द्वारा उधारकर्ता को उस के अनुरूप सुगम भाषा में उपलब्ध करवानी चाहिए।
- ग) अनुबंध या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग के तहत पुनःविचार/त्वरित भुगतान या प्रदर्शन से जुड़े निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप ही होने चाहिए।

घ) हडको सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगा या अन्य किसी दावे के लिए लियन या उधारकर्ता पर किसी विधिक अधिकार के चलते शेष दावे के प्रति ऋण बकाया राशि प्राप्ति पर हडको उधारकर्ता के विरुद्ध हो सकता है। यदि इस प्रकार के अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो हडको के पास सम्बंधित दावों के निपटान/ भुगतान तक प्रतिभूतियाँ अपने पास सुरक्षित करने के अधिकार सम्बन्धी नियमों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना उधारकर्ता को दी जाएगी।

## **7. शिकायत निवारण तंत्र**

हडको में एक सुव्यवस्थित शिकायत निवारण तंत्र है जिसके अंतर्गत शिकायत प्राप्त करने/पंजीकरण तथा शिकायतों एवं विवादों के निपटान की पूरी प्रक्रिया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि हडको पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को शिकायत निवारण तंत्र के तहत सक्षम प्राधिकारी द्वारा सुना और निपटाया जा ता है। कम्पनी के ऋण प्रचालनों अर्थात् आवेदन पत्रों की समीक्षा, स्वीकृति, संवितरण आदि से सम्बंधित शिकायतें शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत ही आती हैं और इन्हें कम्पनी की वेबसाइट पर "सांविधिक अपेक्षाएं" शीर्षक से दर्शाया जाता है।

शिकायत क्षेत्रीय कार्यालय (आरओ) या मुख्यालय (एचओ) में की जा सकती है। शिकायत निवारण के लिए सम्बद्ध अधिकारियों की सूची नीति में उद्धरित है, साथ ही शिकायत का निवारण न किये जाने की स्थिति में उच्च प्राधिकारियों के नाम भी दिए गए हैं। मुख्यालय में नोडल शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) भी हैं। ग्राहकों की समस्याओं की जांच और उनका निष्पक्ष समाधान देने में जीआरओ की अहम भूमिका होती है, यदि उपरोक्तानुसार शिकायत का संतोषजनक निवारण नहीं हो पाता है तो ऐसी स्थिति में शिकायत को मुख्यालय के जीआरओ के पास भेजा जा सकता है।

वर्तमान जीआरओ "महाप्रबंधक (विधि) हैं और उनका सम्पर्क विवरण नीचे दिया गया है :-

एच. एम. भटनागर

महाप्रबंधक (विधि)

हडको लिमिटेड

पंजीकृत कार्यालय:

कोर 7ए, हडको भवन,

इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

टेलीफोन नंबर: 011-24616732

ई-मेल आईडी: [grievance@hudco.org](mailto:grievance@hudco.org)

यदि एक माह की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो शिकायतकर्ता आरबीआई के डीएनबीएस क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से यहां अपील कर सकता है:

महाप्रबंधक  
पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस),  
रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया,  
6, संसद मार्ग,  
नई दिल्ली 110001  
टेलीफोन नं.:011-23714456

#### **8. निदेशक मंडल के समक्ष अनुपालना रिपोर्ट**

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

#### **9. अत्यधिक प्रभारित ब्याज का विनियमन**

क) हडको मंडल सम्बंधित तथ्यों जैसे निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम अधिमूल्य तथा ऋण और अग्रिम भुगतान के लिए ब्याज दर निर्धारण को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर प्रतिमान अपनाएगा। प्रभारित ब्याज दर उधारकर्ता के समक्ष प्रकट की जाएगी और स्वीकृति पत्र में भी उसे स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।

ख) ब्याज दर वार्षिक दर के आधार पर तय होनी चाहिए जिससे उधारकर्ता के खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों से वह अवगत हो।

#### **10. सामान्य**

क) हडको ऋण अनुबंध के नियमों एवं शर्तों में दिए गये उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के अन्य किन्हीं भी मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा। (जब तक की उधारकर्ता द्वारा पहले से कोई जानकारी नहीं दी जाती, सूचित नहीं किया जाता)।

- ख) यदि उधारकर्ता द्वारा उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध किया जाता है तो उसकी सहमति या अन्यथा अर्थात् आपत्ति यदि कोई हो, के अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। इस प्रकार का हस्तांतरण विधि के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधात्मक नियमों के अनुसार होना चाहिए ।
- ग) हडको ऋण वसूली के मामलों में, अनुचित तरीके जैसे उधारकर्ता को असमय परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि नहीं अपनाएगा । हडको यह भी सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारी ग्राहकों से उचित व्यवहार करने में दक्ष हों क्योंकि ग्राहकों की शिकायतों में स्टाफ द्वारा अशिष्टता किये जाने की शिकायतें भी शामिल होती हैं ।
- घ) ग्राहक सुरक्षा के उपाय और उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्वभुगतान में एकरूपता लाने के लिए, हडको अलग-अलग उधारकर्ताओं को स्वीकृत अस्थायी दर के सावधि ऋण पर तत्काल प्रभाव से पूर्व अवधि समापन प्रभार, पूर्वभुगतान प्रभार नहीं लेगा ।