

उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)

१) परिचय और प्रयोज्यता

फेयर प्रैक्टिस कोड (इसके बाद, "कोड") आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड (इसके बाद, "कंपनी" या "एचएफ") द्वारा कंपनी और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच पारदर्शिता को बढ़ावा देने और अच्छी तरह से सूचित व्यावसायिक संबंधों को प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) द्वारा जारी किए गए "फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश (इसके बाद, "कोड" या "एफपीसी") के अनुसार तैयार किया गया है। कोड को सार्वजनिक रूप से जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

यह कोड काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या कंपनी और उसके सहयोगियों के सभी कर्मचारियों द्वारा किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा।

२) कोड के उद्देश्य

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में सेवा करने और व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए, कंपनी ने इस कोड को विकसित और अपनाया है, जिससे:

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और उचित प्रथाओं को बढ़ावा मिले;
- ख) पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहकों को उन सेवाओं की बेहतर समझ हो सके जो वह कंपनी से यथोचित उम्मीद कर सकते हैं।
- ग) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार बलों को प्रोत्साहित करें।
- घ) कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले; तथा
- ङ) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा मिले।

३) उचित व्यवहार और पारदर्शिता

कंपनी यह सुनिश्चित करके अपने ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगी कि:

- क) उत्पादों और सेवाओं की पेशकश के लिए और प्रक्रियाओं और प्रथाओं में कोड की प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन इसके सभी कर्मचारियों और संबंधित द्वारा किया जाता है;
- ख) कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों की आवश्यकताओं को पत्र और भावना से पूरा करती हैं;
- ग) ग्राहकों के साथ बेहतर व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।
- घ) ऋण आवेदन प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार के बारे में सभी जानकारी, यदि ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड उधारकर्ता को प्रकट किया जाता है, अर्थात् ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/अनुमोदन में शामिल सभी प्रभारों सहित 'सभी लागत में' और उक्त प्रभार गैर - भेदभावपूर्ण हैं।

४) सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, सेवा शुल्क, ब्याज दरें, सेवाएं प्रदान की जा रही सेवाएँ, उत्पाद की

जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलू एमआईटीसी के अंतर्गत आते हैं। कंपनी अपने एमआईटीसी को अपने नोटिस बोर्ड और वेबसाइटों पर प्रदर्शित करती है और अपने ग्राहकों को भी प्रदान करती है। वही इस दस्तावेज़ के लिए 'अनुलग्नक A' के रूप में संलग्न है।

५ विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- क) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, पारदर्शी और भ्रामक नहीं है;
- ख) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में विज्ञापन में जो कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा;
- ग) शाखाओं/कार्यालयों में नोटिस देकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क पर जानकारी प्रदान की जाती है।
- घ) यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि इस तरह के तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालते हैं जैसा कंपनी संभालती है;
- ङ) यह और इसके सहयोगी ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं से अवगत कराते हैं। अपने उत्पादों/सेवाओं के संबंध में कंपनी के अन्य उत्पादों/सेवाओं या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल तभी ग्राहकों को अवगत कराई जाती है जब उसने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो;
- च) यह डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (इसके बाद, "डीएसए ") के लिए एक आचार संहिता तैयार करता है, जिनकी सेवाओं का लाभ कंपनी द्वारा कंपनी के उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए उठाया जाता है, जो अन्य मामलों के बीच डीएसए को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान करने की आवश्यकता होती है;
- छ) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने पर कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में शामिल किया है या आचार संहिता का उल्लंघन करते हुए कार्रवाई की है, शिकायत की जांच और संभाल करने और यदि कोई हो तो अच्छा नुकसान करने के लिए उचित कदम उठाए जाते हैं।

६) ऋण

(i) अनुप्रयोग और प्रसंस्करण

- क) कंपनी के ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल है जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- ख) ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की एक सांकेतिक सूची शामिल है।
- ग) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगी। ऋण आवेदनों का किस समय सीमा के भीतर निस्तारण किया जाएगा, यह भी पावती में दर्शाया जाएगा।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

१. ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक विवरण आवेदन और सत्यापन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि आवेदन को संसाधित करने के लिए किसी भी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर तुरंत उससे संपर्क किया जाएगा।
२. कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप में या अन्यथा, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित और उधारकर्ता द्वारा सभी नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
३. कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक बाड़े की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

कंपनी अस्वीकृति के कारण (ओं) के साथ ग्राहक को ऋण आवेदन की अस्वीकृति का एक संचार भेजेगी।

(iv) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का वितरण

१. कंपनी ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण अनुसूची के अनुसार संवितरण करेगी।
२. कंपनी उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभार, पूर्वभुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
३. यदि इस तरह का परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह ६० 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 बदल सकता है।
४. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
५. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हो। यदि मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत हम संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

(v) गारंटर

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने का इरादा रखता है, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

- क) गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- ख) देयता की राशि वह कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगा;
- ग) ऐसी परिस्थितियां जिनमें कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगी;
- घ) अगर कंपनी गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहती है तो कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लेती है;
- ङ) क्या एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट क्रांम तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;
- च) समय और परिस्थितियां जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरह से कंपनी उसे निर्वहन के बारे में सूचित करेगी;

- छ) यह तथ्य कि यदि गारंटर कंपनी द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो बकाया का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को एक जानबूझकर चूककर्ता के रूप में भी माना जाएगा; तथा
- ज) ग्राहक के पुनर्भुगतान व्यवहार में कोई भी प्रतिकूल परिवर्तन, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

७) निजता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (तब भी जब ग्राहक अब कंपनी के ग्राहक नहीं हैं) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगी, चाहे ग्राहक द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, समूह में अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर:

- क) अगर जानकारी कानून द्वारा दी जानी है
- ख) यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है
- ग) यदि कंपनी के हितों को इसकी आवश्यकता है तो यह जानकारी देने के लिए (उदाहरण के लिए: धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन यह विपणन उद्देश्यों के लिए, समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को ग्राहक या ग्राहक के खाते (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा;
- घ) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए या ग्राहक की अनुमति के साथ पूछता है।
- ङ) अगर कंपनी को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वह इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।
- च) ग्राहक को उस व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अपने अधिकारों की सीमा बताई जानी चाहिए जो कंपनी उसके बारे में रखती है।
- छ) कंपनी स्वयं कंपनी सहित किसी के भी द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से कंपनी को ऐसा करने के लिए अधिकृत न करें

८) ऋण संदर्भ एजेंसियां

एक नया खाता खोलते समय, कंपनी ग्राहक के खाते के विवरण को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को पास करेगी और इस संबंध में आवश्यकतानुसार अन्य जांच कर सकती है।

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी प्रदान कर सकती है जो ग्राहक कंपनी पर बकाया है अगर:

- ग्राहक अपने भुगतान के साथ पिछड़ गया है;
- और ये एक हकीकत है, इसमें क्या शक है
- ग्राहक ने कंपनी की औपचारिक मांग के बाद अपने ऋण को चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिये हैं।

इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को यह लिखकर सूचित करेगी कि वह ऋण संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के ऋण के बारे में जानकारी प्रदान करने की योजना बना रही है। उसी समय, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और कंपनी द्वारा प्रदान की गई जानकारी के प्रभाव को समझाएगी, ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर हो सकती है।

ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी जा सकती है यदि ग्राहक ने ऐसा करने के लिए अपनी सहमति दी है।

क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी, यदि ऐसा है तो उसकी मांग है।

९) प्राप्य रकमों की वसूली

- (i) कंपनी ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया की व्याख्या करेगी। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का अनुसरण किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और /या सुरक्षा का पुनरुद्धार करके, यदि कोई हो, ग्राहक को याद दिलाना शामिल होगा।
- (ii) कंपनी एक संग्रह नीति अपनाएगी जो शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय के सिद्धांतों पर बनाई जाएगी। कंपनी ग्राहक विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। कंपनी के कर्मचारी या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति बकाया राशि या/ और सुरक्षा वसूली के संग्रह में खुद की पहचान करेगा और कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए अपने पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। कंपनी ग्राहकों को बकाया से संबंधित सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।
- (iii) कंपनी के कर्मचारियों या संग्रह और/या सुरक्षा कब्जे में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:
 - क) ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी भी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर सामान्य रूप से संपर्क किया जाएगा।
 - ख) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार को पहली बार ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए।
 - ग) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
 - घ) ग्राहक के साथ बातचीत नागरिक तरीके से होनी चाहिए।
 - ङ) कंपनी के प्रतिनिधियों को ग्राहकों से ०७०० घंटे और १९०० घंटे के बीच संपर्क करना चाहिए, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यकता न हो।
 - च) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाना चाहिए।
 - छ) कॉल का समय और संख्या और बातचीत की सामग्री दस्तावेज किया जाएगा।
 - ज) पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।
 - झ) बकाया वसूली के लिए ग्राहक की जगह के दौरे के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
 - ञ) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या इस तरह के अन्य आपदाजनक अवसरों पर बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विज़िट करने से बचना चाहिए।

१०) शिकायतें और उलाहने

- क) निदेशक मंडल की देखरेख में प्रबंधन ने अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने, हल करने/निपटाने के लिए कंपनी के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होगा कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- ख) शिकायत निवारण तंत्र में ग्राहक शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने की प्रक्रिया शामिल है।
- ग) कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर एनएचबी कार्यालय के संपर्क विवरणों को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी, जो शिकायतकर्ता को उचित समय के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होने या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट होने पर संपर्क किया जा सकता है।
- घ) कंपनी उचित समय के भीतर सभी शिकायतों और शिकायतों का समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति से अवगत कराएगी।
- ङ) एक बोर्ड नामित समिति को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायतों के निवारण तंत्र के कामकाज की समय - समय पर समीक्षा प्रदान की जाएगी।
- च) कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र को www.arthfc.com से डाउनलोड या संदर्भित किया जा सकता है।

सामान्य

- क) कंपनी ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास और /या व्यवसाय टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित करेगी।
- ख) ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, अगर कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
- ग) कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि वह धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते पर 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) कंपनी अपनी शाखाओं/कार्यालयों में कंपनी के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित विभिन्न महत्वपूर्ण पहलुओं को हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शित करेगी।
- ङ) कंपनी उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में विकलांगता के आधार पर नेत्रहीन या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी। तथापि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को आरंभ करने या उसमें भाग लेने से नहीं रोकता।
- च) कंपनी सामान्य पाठ्यक्रम में उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध संसाधित करेगी। ऐसा अंतरण उधारकर्ता के साथ की गई संविदात्मक शर्तों के अनुसार और समय - समय पर लागू होने वाली विधियों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।
- छ) कोड का प्रचार करने के लिए, कंपनी निम्नलिखित करेगी:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करना;
 - कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;

- प्रत्येक कार्यालय में कोड उपलब्ध कराएं; और इसकी वेबसाइट पर; तथा
- कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में रखने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना।

११) आवधिक समीक्षा

कंपनी का निदेशक मंडल समय - समय पर संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट प्रतिवर्ष बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

१२) कार्यान्वयन

यह व्यवस्था बोर्ड के अनुमोदन के बाद तत्काल प्रभाव से लागू होगी।

.....

आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड
महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)

ऋण लेनेवाला(ओं) का नाम	
सह-ऋण लेनेवाला(ओं) का नाम	
गारंटर(ओं) का नाम	
पता	
सौदे का खाता संख्या	
आवेदन संख्या	

* संग्रहीत रूप से ऋण लेनेवाला

ऋण लेनेवाला (ओं)/ सह-ऋण लेनेवाला (ओं) (जिसे यहां व्यक्तिगत और / या संग्रहीत रूप से 'ऋण लेनेवाला' के रूप में संदर्भित किया जाता है) और आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड (जिसे यहां 'ऋण दाता' या 'कंपनी' के रूप में संदर्भित किया जाता है) के बीच सहमति किए गए ऋण की प्रमुख शर्तें और नियम निम्नलिखित हैं:

1. ऋण: ऋण राशि, ब्याज दर, कार्यकाल आदि विभिन्न कारकों पर आधारित होते हैं जैसे पात्रता, पुनर्भुगतान क्षमता, विभिन्न जोखिम, ट्रैक रिकॉर्ड, भूमि की लागत और बाजार मूल्य आदि और इसलिए प्रत्येक व्यक्तिगत ऋण के लिए अलग-अलग होंगे और यह कंपनी की आंतरिक नीतियों पर आधारित होगा। ऋण की स्वीकृति और वितरण कंपनी की एकमात्र विवेकाधीनता पर होती है।
- 2.

"ऋण विवरण (1.0)"	
स्वीकृत ऋण राशि	रु. _____ (केवल _____ केवल)
उत्पाद श्रेणी	
उत्पाद विवरण	
ऋण का उद्देश्य	
ऋण का अंत उपयोग	
ब्याज दर (ROI) [(प्रधान उधार दर रेट (PLR) के साथ विस्तार लागू किया गया)] - फ्लोटिंग / फिक्स्ड (जैसा लागू हो)	_____% _____ वार्षिक दर; ब्याज दर PLR से जुड़ी हुई है। कंपनी का वर्तमान PLR _____% है और आपका वर्तमान स्प्रेड _____% है, इसलिए प्रभावी ROI _____% है।
कार्यकाल	____ महीने (प्राइम लैंडिंग रेट (PLR) के समय-समय पर परिवर्तन के कारण परिवर्तन के लिए अधिकारिक)

2. शुल्क और अन्य शुल्क: निम्नलिखित शुल्क वर्तमान तिथि के अनुसार लागू हैं और समय-समय पर वेबसाइट (www.arthfc.com) पर अपडेट किए जाने पर परिवर्तन के लिए उपलब्ध हैं। लागू शुल्क लेनदेन के समय प्रचलित शुल्कों पर आधारित होंगे, तथा लागू कर अतिरिक्त होंगे।

शुल्क और अन्य शुल्क

1.	प्रोसेसिंग शुल्क	प्रोसेसिंग शुल्क, स्वीकृति पत्र / अनुमोदन पत्र के अनुसार, कंपनी की नीति के आधार पर लागू है और समय-समय पर परिवर्तन के लिए उपलब्ध है। (प्रोसेसिंग शुल्क केवल तब वापसी योग्य है जब ऋण कंपनी द्वारा स्वीकृत किया जाता है। हालांकि, यदि ऋण स्वीकृत नहीं होता है, तो आवेदक के अनुरोध पर संयंत्र द्वारा अनेक सत्यापन, ड्यू डिलीजेंस गतिविधियों और लागू करों के लिए कंपनी द्वारा उत्तरदायित्व की गई सभी खर्चों को कट करने के बाद कुछ शुल्क वापस किया जा सकता है। यदि कोई कारण हो, तो ऋण आवेदन को उसे स्वीकृत होने से पहले रद्द कर दिया जाता है, तो कोई प्रोसेसिंग शुल्क वापस नहीं किया जाएगा)।
2.	कानूनी शुल्क	(i) ऋण वितरण से पहले 3500 रुपये + लागू कर भुगतान किए जाने वाले कानूनी खोज शुल्क के लिए। स्वीकृत परियोजनाओं और टॉप-अप मामलों पर लागू नहीं होता है। (ii) महाराष्ट्र के लिए बंधक सूचना का शुल्क, ऋण वितरण से पहले 2500 रुपये + लागू करों का भुगतान किया जाना है और ऋणदाता / ऋणदाता (ओं) द्वारा आवंटन तिथि से 30 दिन के भीतर संबंधित उप-रजिस्ट्रार कार्यालय के साथ बंधक सूचना का पंजीकरण किया जाना है। टॉप-अप ऋणों पर लागू नहीं होता है।
3.	दस्तावेज़ शुल्क	500 रुपये + लागू कर
4.	संपत्ति मूल्यांकन शुल्क	I. आवश्यक होने पर पश्चात संपत्ति मूल्यांकन, शुल्क ऋ. 1500 + लागू करों का भुगतान करना होगा, जो ऋणदाता द्वारा परिभाषित भौगोलिक सीमाओं के भीतर हो। II. संपत्ति मूल्यांकन शुल्क ऋ. 1500 + लागू करों का भुगतान करना होगा, जो ऋणदाता द्वारा परिभाषित भौगोलिक सीमाओं के बाहर होने की स्थिति में। III. आवश्यक होने पर पश्चात संपत्ति मूल्यांकन, शुल्क ऋ. 2000 + लागू करों का भुगतान करना होगा, जो ऋणदाता द्वारा परिभाषित भौगोलिक सीमाओं के बाहर होने की स्थिति में। ध्यान दें: स्वीकृत आवास परियोजना संपत्तियों और टॉप-अप मामलों पर लागू नहीं होता है।
5.	CERSAI फाइलिंग शुल्क	(i) रुपये 50/- + लागू करों के लिए आवंटन तक 5.00 लाख रुपये तक के ऋणों के लिए (मूल भराई और संशोधन के लिए) । (ii) (ii) रुपये 100/- + लागू करों के लिए आवंटन 5.00 लाख रुपये से अधिक के ऋणों के लिए (मूल भराई और संशोधन के लिए)।
6.	अन्य सत्यापन शुल्क	ऋण स्वीकृति / मंजूरी पत्र में वर्णित किए गए किसी भी अन्य सत्यापन शुल्क
7.	प्री-पेमेंट शुल्क	प्रशासक यानी नेशनल हाउसिंग बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार।
8.	विलम्बित भुगतान शुल्क	डिफॉल्ट की गई राशि पर मासिक 2%

9.	ईएमआई / प्री-ईएमआई बाउंसिंग शुल्क	रु. 600/- + लागू करों का भुगतान	
10.	चेक / खाता पुनः प्राप्ति शुल्क	रु. 500/- + लागू करों का भुगतान	
11.	डिमांड ड्राफ्ट / पे ऑर्डर	रु.150 प्रति लाख या वास्तविक बैंक शुल्क, इनमें से जो भी अधिक हो ।	
12.	रूपांतरण शुल्क	यह लागू होने पर, कृपया स्थानीय कार्यालय से संपर्क करें।	
13.	वसूली शुल्क (कानूनी / पुनः प्राप्ति और संघर्षात्मक)	वास्तविक के अनुसार	
14.	अविवाहित प्रमाणपत्र	वास्तविक खर्च के अनुसार	
15.	दस्तावेज़ पुनर्प्राप्ति शुल्क	रु.2500/- + लागू करों का भुगतान	
16.	फॉरक्लोज़र स्टेटमेंट शुल्क	रु.500/- + लागू करों का भुगतान	
17.	डुप्लिकेट स्टेटमेंट / प्रमाणपत्र	रु.500/- + लागू करों का भुगतान	
18.	Duplicate No Dues certificate issuance charges	रु. 500/- + लागू करों का भुगतान	
19.	बंद किए गए ऋणों में संपत्ति दस्तावेजों को 1 महीने के बाद रखने के लिए कस्टोडियन शुल्क	रु.1000/- प्रति माह + लागू करों का भुगतान	
20.	बकाया जमा के लिए यात्रा शुल्क	रु.500/- + लागू करों का भुगतान	
21.	ऋण निरस्ति शुल्क	रु. 10,000/- या स्वीकृत राशि का २% जो कि अधिक है + लागू टैक्स	
22.	खाता विवरण (एसओए)	रु. 500/- + लागू करों का भुगतान	
23.	अतिरिक्त क्रेडिट की वापसी की अनुसूची	रु. 500/- + लागू करों का भुगतान	
24.	संपत्ति बदलने के शुल्क (केवल 2 बार बदलने की प्रतिबंधितता)	वर्तमान पीओएस मूल्य का 1%	
25.	पीडीसी/नाच फॉर्म की अप्रस्तुति के बाद जब पीडीसी का उपयोग समाप्त हो जाता है	रु.1000/- + लागू करों का भुगतान	
26.	पेनल शुल्क पेनल शुल्क का अर्थ है, ऋण समझौते की शर्तों या नियमों का उल्लंघन करने पर लगाए जाने वाले किसी भी शुल्क।	प्रतिस्थिति	पेनल शुल्क की दर
		आवंटन के पहले वितरण के 24 महीने के भीतर निर्माण को पूरा न करने के कारण	<= मूल बकाया का 2% + लागू कर
		पोस्ट वितरण दस्तावेज़ की अप्रस्तुति के कारण	<= मूल बकाया का 2% +

			लागू कर	
		स्वीकृति पत्र में उल्लिखित किसी भी शर्त का अनुपालन न करने के कारण	<= मूल बकाया का 2% + लागू कर	
		ऋण समझौते, स्वीकृति पत्र और किसी भी अन्य दस्तावेज़ की शर्तों या नियमों का किसी भी उल्लंघन के	<= मूल बकाया का 2% + लागू कर	

3. ऋण के लिए सुरक्षा ऋण की सुरक्षा उस संपत्ति की पहली न्यायसंगत/पंजीकृत बंधक होगी जिसे भुगतान किया जा रहा है और/या कोई अन्य कोलैटरल सुरक्षा होगी।

कोलैटरल या अंतरिम सुरक्षा सावधि जमा और/या जीवन बीमा पॉलिसी और/या स्वस्थ और विलायक व्यक्तियों से गारंटी और/या शेयरों की प्रतिज्ञा और/या कोई अन्य ऐसा निवेश हो सकता है जो ऋणदाता को स्वीकार्य हो।

ऋण के लिए सुरक्षा"	
मॉर्टगेज किये जाने वाली संपत्ति का पता	
गारंटर(ओं) का नाम	
अन्य सुरक्षा (यदि कोई हो)	

4. बीमा:

(a). संपत्ति का बीमा:

ऋणग्रहियों को सम्पूर्ण जोखिमों जैसे आग, भूकंप, और बाढ़ आदि से संपत्ति का बीमा करवाना आवश्यक है और बीमा नीति के अधीन ऋणदाता को एकमात्र

लाभार्थी बनाना होगा। ऋणग्रहियों को प्रीमियम समय पर भुगतान करना होगा और ऋण की अवधि के दौरान हमेशा नीति को जीवित रखना होगा और इसका प्रमाण ऋणदाता को प्रस्तुत करना होगा।

(b) ऋणग्रहियों का बीमा:

ऋणग्रही पॉलिसी/पॉलिसी के तहत एकमात्र लाभार्थी के रूप में ऋणदाता के साथ अपने लिए जीवन और/या स्वास्थ्य बीमा कवर का लाभ उठा सकता है। विफलता की स्थिति में, ऋणदाता ऋणग्रही की लागत पर संपत्ति का बीमा करने के लिए बाध्य नहीं होगा और ऋणदाता इसे उधारकर्ता द्वारा देय शुल्क में जोड़ने के लिए अधिकृत है।

ध्यान दें: ऋणदाता केवल बीमा के लिए एक सुविधा प्रदाता के रूप में कार्य कर सकता है और किसी भी नीतियों के तहत किसी भी दावे के लिए कोई दायित्व नहीं होगा।

ध्यान दें: ऋणदाता केवल बीमा के लिए एक सुविधा प्रदाता के रूप में कार्य कर सकता है और किसी भी नीतियों के तहत किसी भी दावे के लिए कोई दायित्व नहीं होगा।

5. ऋण का भुगतान / ऋण की किस्त के शर्त: ऋण की भुगतान प्रोपर्टी की कानूनी और तकनीकी सत्यापन के अधीन होगी और ऋणदाता की आवश्यकता के अनुसार सुरक्षा हित की रचना करने के बाद और ऋणग्रहियों ने अपने अंशदान (मार्जिन मनी) का पूरा भुगतान/निवेश किया है। अधोगति परिस्थिति/ विस्तार/ मरम्मत/ पुनर्निर्माण के लिए, मंजूर की गई धनराशि को निर्धारित चरणों में जारी किया जाएगा जो निर्माण में प्रगति पर निर्भर करेगा और मंजूर योजना और अनुमानों के अनुसार मार्जिन मनी/ निर्माण की निवेश को सुनिश्चित किया जाएगा।

भुगतान के लिए शर्त	
सुरक्षा का निर्माण (भुगतान के लिए संपत्ति की सुरक्षा की आवश्यकता है)	<p>ऋण की मूल राशि, ब्याज और अन्य शुल्क और सभी अन्य योग्यताओं का सुरक्षित होना ऋणदाता द्वारा उचित माना गया सुरक्षा हित के निर्माण द्वारा होगा, जिसमें स्थान, समय और प्रकार का निर्धारण करने का अधिकार ऋणदाता को होगा, जिसमें उसके निर्माण और/या अतिरिक्त सुरक्षा के रूप, जो आवश्यक हो सकती है, और ऋणग्रही उसे समस्त ऋणग्रही के द्वारा किए गए सभी भुगतानों के लिए सुरक्षा निर्माण करेगा। सुरक्षा ब्याज का सबूत देनेवाले सुरक्षा दस्तावेज इस तरह और इस रूप में हो सकते हैं जिसकी ऋणदाता को आवश्यकता हो सकती है।</p> <p>ऋण राशियों के संबंध में ऋणदाता को प्रदान की जाने वाली सभी सुरक्षा दस्तावेज़, जो एक सतत सुरक्षा रहेंगी और ऋणग्रहियों पर बाध्य होंगी और</p> <ol style="list-style-type: none"> I. ऋणदाता द्वारा किसी भी समय में ऋणग्रहियों के द्वारा दायित्वपूर्ण अन्य सुरक्षा के अतिरिक्त होंगी और II. सभी ऋणग्रहियों और ऋणदाता के बीच ऋण के संबंध में सभी खाते समाप्त होते हैं तक, ऋण के संबंध में ऋणदाता के लिए उपलब्ध रहेंगी।
मंजूर योजनाओं की प्रस्तुति	सुरक्षा के रूप में प्रदान की गई संपत्ति के मंजूर स्वीकृति योजना की प्रस्तुति ऋणग्रहियों द्वारा की जानी चाहिए।
तिथि के रूप में निर्माण के चरण	तैयार निर्मित/ निर्माणाधीन/ निर्माण शुरू होने वाला/ प्लाट।
कानूनी मंजूरी और अन्य आवश्यक सहमति/अनुमतियाँ	<p>ऋणग्रही ऋण प्राप्ति के लिए और सुरक्षा हित के निर्माण के लिए संपत्ति के लिए आवश्यक सभी कानूनी मंजूरियों, सहमतियों, अनुमतियों आदि के समर्थन के लिए निम्नलिखित के रूप में सभी साक्ष्य ऋणदाता को प्रस्तुत करेगा:</p> <ol style="list-style-type: none"> (i) सुरक्षा दस्तावेज़ (ii) गारंटी, यदि लागू हो (iii) दस्तावेज जो प्राथमिक संपत्ति के लिए एक संविदा के अस्तित्व और लेनदार के पक्ष में सुरक्षा हित का निर्माण हो सकता है, और जिसे ऋणदाता द्वारा सुझाए गए रूप और तरीके में बनाया जा सकता है। <p>यदि किसी भी सुरक्षा हित जो ऋणग्रहियों द्वारा प्रदान किया गया है, अमान्य या अनावश्यक होता है या यदि किसी भी संपत्ति की मूल्य गलत या उचित नहीं है, तो ऋणग्रहियों को उससे संबंधित अतिरिक्त सुरक्षा हित प्रदान करने के लिए ऋणदाता के द्वारा आवश्यकतानुसार निर्देशित किया जाएगा। उपरोक्त के बावजूद, यदि कोई संपत्ति आखिरकार ऋणग्रहियों द्वारा ऋण आवेदन में घोषित मूल्य से कम मूल्यवान पाया जाता है, तो ऋणदाता द्वारा ऋण को तत्काल वापस लेने का/ ऋण की प्रतिभूति को तत्काल वापस लेने का आदेश दिया जा सकता है।</p>

संवितरण के लिए अन्य शर्तें	<p>ऋण दाता ऋण को ऋणग्रहियों को नहीं वित्त प्रदान करेगा जब तक ऋण स्वीकृति पत्र और ऋण समझौते के अनुचित⁴ में उल्लिखित शर्तों का पालन नहीं होता, ऋणदाता की संतुष्टि और पूर्ण विवेक के अनुसार, निम्नलिखित उदाहरण दिए गए हैं।</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) ऋणग्रहियों को ऋण दाता की साख योग्यता की आवश्यकता को पूरा करना होगा। (ii) ऋण समझौते और अन्य आवश्यक दस्तावेजों का कार्यान्वयन। (iii) किस्तों के चुकाने के लिए पोस्ट डेटेड चेक / ईसीएस आदि जमा करना। (iv) ऋण दाता के पक्ष में सुरक्षा का निर्माण। (v) लागू होने पर बीमा रक्षा प्रदान किया जाना चाहिए। (vi) वित्तीय वितरण का उपयोग संपत्ति के अधिग्रहण/निर्माण के लिए और या स्वीकृति पत्र में निर्दिष्ट अंत उपयोग के अनुसार किया जाना चाहिए। (vii) ऋण पर कोई डिफॉल्ट की घटना नहीं होनी चाहिए। डिफॉल्ट की घटनाओं का उल्लेख गृह ऋण समझौते के अनुच्छेद 7 में किया गया है। <p>(viii) ऐसी कोई परिस्थिति नहीं होनी चाहिए, जिससे ऋणदाताओं को लेनदार की घर ऋण समझौते और उपलब्ध कराने के लिए उसके कर्तव्यों को पूरा करना असंभव हो सकता है।</p>
----------------------------	--

7. ऋण और ब्याज का पुनर्भुगतान: ऋण को समान मासिक किस्तों (EMI) के माध्यम से चुकाया जाता है, जिसमें मूलधन और ब्याज दोनों घटक शामिल होते हैं। पुनर्भुगतान उस महीने के अगले महीने से शुरू होता है जिसमें ऋण का अंतिम भुगतान किया जाता है। अंतिम भुगतान लंबित होने पर, वितरित ऋण पर साधारण ब्याज लागू होता है। वितरित राशि पर इस ब्याज को प्री-ईएमआई कहा जाता है। प्री-ईएमआई ब्याज प्रत्येक भुगतान की तारीख से लेकर ईएमआई शुरू होने की तारीख तक देय है।

ऋण एवं ब्याज का पुनर्भुगतान (1.0)	
ईएमआई राशि	रुपये _____ (_____ केवल) (ऊपर उल्लिखित ब्याज दर में पीएलआर में परिवर्तन और उसके परिणामस्वरूप परिवर्तन के कारण बदल सकता है।)"
कुल किश्तियों की संख्या	----- (पीएलआर में परिवर्तन और ऊपर उल्लिखित ब्याज दर में परिणामस्वरूप परिवर्तन के कारण बदल सकता है।)
चुकौती आवधिकता	मासिक
किश्तियों की देय तिथियाँ	प्रत्येक माह के 7 तारीख को, जिस महीने में ईएमआई प्रारंभ होता है।
ब्याज दर रीसेट	<p>ब्याज दर में किसी भी परिवर्तन की जानकारी कंपनी की वेबसाइट www.arthfc.com पर अपडेट की जाती है, विशेष रूप से ब्याज दर / ईएमआई / प्री-ईएमआई में किसी भी परिवर्तन को ऋण दाता(ओं) को ईमेल / एसएमएस / पत्र आदि के माध्यम से सूचित किया जाता है, जो उधारकर्ता के द्वारा अंतिम बार अपडेट किए गए संपर्क पते पर उपलब्ध होता है।</p> <p>अगर ब्याज दर बढ़ जाती है, तो ब्याज घटक बढ़ जाएगा और मूल राशि कम होगी, जिससे ऋण की अवधि बढ़ जाएगी और इसके विपरीत में जब ब्याज दर घटेगी तो ऐसे मामलों में, ईएमआई को अपरिवर्तित रखा जाएगा। हालांकि, अगर ईएमआई ब्याज भुगतान की सेवा के लिए पर्याप्त नहीं है, तो कंपनी को ऐसे मामलों में ईएमआई बढ़ाने का अधिकार होता है।</p>

7. पूर्व-भुगतान शुल्क

7(a) होम ऋण के लिए सभी परिवर्तनीय दर

किसी भी स्रोत के माध्यम से किए गए किसी भी भाग या पूर्ण पूर्व-भुगतान के लिए चरम ब्याज दर वाले होम ऋण पर कोई पूर्व-

भुगतान शुल्क नहीं देना पड़ेगा।

7(b) गैर- होम ऋण के लिए सभी परिवर्तनीय दर

आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान के कारण सह- ऋणदाता के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत ऋणदाता को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत ब्याज की परिवर्तनीय दर वाले सावधि ऋण पर कोई पूर्व भुगतान शुल्क देय नहीं होगा,

- अगर 12 महीनों के भीतर भुगतान किया जाता है - 3%
- अगर 12 महीनों के बाद भुगतान किया जाता है - 3%

7(c) होम ऋण के लिए सभी निश्चित दर

1. आपने खुद के स्रोतों से किए गए आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान के कारण निश्चित ब्याज दर वाले गृह ऋण पर कोई पूर्व भुगतान शुल्क देय नहीं होगा। इस उद्देश्य के लिए 'खुद के स्रोत' का अर्थ है किसी भी स्रोत जो बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी या वित्तीय संस्थान से उधार नहीं किया गया है।

2. किसी बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेकर या शेष राशि के हस्तांतरण द्वारा आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान के कारण गृह ऋण पर निम्नलिखित दरों पर निश्चित ब्याज दर के साथ पूर्व भुगतान शुल्क देय होगा,

- यदि 12 महीनों के भीतर भुगतान किया गया - 3%
- यदि 12 महीने के बाद भुगतान किया गया - 2%

7(d) सभी स्थिर दर के गैर-होम ऋण के लिए

1. स्थिर ब्याज दर के व्यापार ऋणों पर निम्नलिखित दरों पर भाग या पूर्ण पूर्व-भुगतान के द्वारा पूर्व-भुगतान शुल्क देना होगा:

- यदि 12 महीनों के भीतर भुगतान किया गया - 5%
- यदि 12 महीने के बाद भुगतान किया गया - 4%

व्यापार ऋण: निम्नलिखित ऋणों को व्यावसायिक ऋण के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।:

- एलआरडी ऋण
- संपत्ति के बदले ऋण / गृह इक्विटी ऋण / व्यावसायिक प्रयोजन के लिए टॉप अप ऋण अर्थात् कार्यशील पूंजी, ऋण समेकन, व्यवसाय ऋण का पुनर्भुगतान, व्यवसाय का विस्तार, व्यवसाय परिसंपत्ति का अधिग्रहण या धन का कोई समान अंतिम उपयोग।
- गैर-निवासीय संपत्तियाँ।

ऋण की पूर्व-भुगतान के समय धन के स्रोत की जांच के लिए ऐसे दस्तावेजों को जमा करने की आवश्यकता होगी जो आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड उचित और उपयुक्त माने।

उपरोक्त पूर्व-भुगतान शुल्क नियामक निर्देशों के अधीन होंगे और इन दोनों के बीच किसी भेदभाव की स्थिति में, नियामक द्वारा जारी निर्देशों का पालन किया जाएगा।

पूर्व-भुगतान शुल्क को आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड की वर्तमान नीतियों के अनुसार बदला जा सकता है और इस प्रकार समय-समय पर भिन्न हो सकता है। ऋणदाताओं से अनुरोध किया जाता है कि उन्हें पूर्व-भुगतान पर लागू नवीनतम शुल्क के लिए www.arthfc.com पर संदर्भ दें।

8. यदि नियमित तारीखों पर ईएमआई का भुगतान नहीं किया जाता है, तो ऋण खाता विशेष उल्लेख खाता (एसएमए) के वर्गीकरण में वर्गीकृत किया जाएगा, फिर यदि निरंतर अधिक देरी के लिए अधिक दिनों तक अवैतनिक रहता है, तो गैर-कार्यकारी खाता (एनपीए) के वर्गीकरण में वर्गीकृत किया जाएगा यदि निम्नलिखित सारणी के अनुसार 90 दिन से अधिक के लिए अपुनर्जित

रहता है:

श्रेणियाँ	वर्गीकरण की अवधि
एसएमए- ०	0-30 दिन
एसएमए -१	31-60 दिन
एसएमए -२	61-90 दिन
एनपीए	90+ दिन

एक बार खाता एनपीए (गैर-कार्यकारी खाता) के रूप में वर्गीकृत हो जाने पर, वह एनपीए (गैर-कार्यकारी खाता) में ही बना रहेगा जब तक कि सभी अतिरिक्त ईएमआई / पीईएमआई का पूरा भुगतान नहीं होता है। इसका अर्थ है कि खाता को 'स्टैंडर्ड' से 'एनपीए' में बदलने के लिए सभी अतिरिक्त ईएमआई / पीईएमआई का पूरा भुगतान किया जाना चाहिए और आंशिक भुगतान का कोई प्रभाव ऋण वर्गीकरण के परिवर्तन पर नहीं होगा।

उदाहरण के लिए:

यदि आपके लिए गए ऋण खाते की देय तिथि 07 नवंबर है, और ऋण देने वाली संस्था द्वारा इस तिथि के लिए डे-एंड प्रक्रिया चलाने से पहले पूर्ण/संपूर्ण अर्जित बकाया प्राप्त नहीं होता है, तो विलंबित की तिथि 07 नवंबर होगी और ऋण को एसएमए - 0 के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

अगर यह विलंबित बना रहता है, तो यह खाता दिसंबर 07 को दिन के अंत प्रक्रिया चलाने पर एसएमए-1 के रूप में टैग किया जाएगा, अर्थात्, 30 दिन लगातार अतिदेय होने के पूर्ण होने पर इसके अनुसार, उस खाते के लिए एसएमए-1 वर्गीकरण की तिथि 07 दिसंबर होगी।

उसी तरह, अगर आपका खाता और 30 दिन तक विलंबित रहता है, तो यह जनवरी 06 को दिन के अंत प्रक्रिया चलाने पर एसएमए-2 के रूप में टैग किया जाएगा, और अगर यह और अधिक विलंबित रहता है, तो यह फरवरी 05 को दिन के अंत प्रक्रिया चलाने पर एनपीए के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा।

9. अतिरिक्त भुगतान की वसूली के लिए संक्षिप्त प्रक्रिया: ऋण समझौते के शर्तों में चूक की स्थिति में (अर्थात् यदि ऋण खाता के लिए ऋणग्रहियों के द्वारा निर्धारित राशि नियत तारीख तक नहीं भुगतान की जाती है या समझौते के किसी भी खंड का उल्लंघन के मामले में), ऋणग्रहियों को उसके ऋण खाते पर बकाया राशि की भुगतान के लिए समय-समय पर सूचित किया जायेगा। डाक/ फ़ैक्स/ टेलीफोन/ ईमेल/ एसएमएस संदेश और/या वसूली के लिए नियुक्त तीसरे पक्ष के माध्यम से याद दिलाने, अनुवर्ती कार्रवाई करने लिए सूचित किया जाएगा। यदि आवश्यकता हो तो उस प्रभाव के लिए नोटिस जारी करें और/या नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार ऋण की पुनर्गठन/ पुनः चरणबद्ध करें या सारफेसी अधिनियम की प्रावधानों के अनुसार प्रतिभूतियों को लागू करें और/या कानूनी तरीके से वसूली करें।

संग्रह पद्धति में निम्नलिखित शामिल हैं:

- टेली-कॉलिंग:** इसमें ऋणग्रहियों से फोन पर संपर्क करना और अतिदेय के बारे में याद दिलाना और जल्द से जल्द बकाया भुगतान करने का अनुरोध करना शामिल है।
- फील्ड यात्रा और संग्रह:** इसमें ऋणग्रहियों से मिलना और देय राशि का भुगतान करवाना शामिल है। यह कार्रवाई ऋण दाता के कर्मचारियों या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा की जाएगी।
- प्रत्येक अपराधी खाते की परिस्थितियों के आधार पर, ऋणदाता की नीति के अनुसार और लागू कानूनों के प्रावधानों के अनुसार कानूनी कार्रवाई की जाएगी।

इसलिए, ऋणदाता विभिन्न प्रकार के दिवालिया खातों के लिए उचित और प्रभावी संग्रह और पुनर्प्राप्ति को सुनिश्चित करने के लिए टेली-कॉलिंग, फील्ड यात्रा, लिखित संचार और कानूनी कार्रवाई का एक समयबद्ध मिश्रण प्रयोग करेगा।

10. ग्राहक सेवाएँ: आप हमारी वेबसाइट (www.arthfc.com) पर सूचीबद्ध हमारे कार्यालयों में जाकर हमसे संपर्क

कर सकते हैं या नीचे दिए गए विवरण पर हमें कॉल कर सकते हैं या हमें लिख सकते हैं: -

ग्राहक सेवाएँ	
मिलने एक समय	सुबह 10 बजे से शाम 4 बजे तक; सोमवार से शुक्रवार
संपर्क करने वाले व्यक्ति का नाम	ग्राहक सेवा प्रतिनिधि
संपर्क नंबर	हेल्पलाइन नंबर - 0124-5060981
ईमेल आईडी	contact@arthfc.com
समय रेखा:	
ऋण खाता विवरण	7 कार्य दिवस
शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी	15 कार्य दिवस
ऋण की समाप्ति/ ट्रांसफर पर ओरिजनल दस्तावेजों की वापसी	अपनी शाखा कार्यालय से 30 कार्य दिवस

ध्यान दें: ऋणग्रहियों /या सम्पत्ति के मालिकों की मृत्यु के संदर्भ में - ऋण बंद होने के समय के समय, कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र और अन्य प्रासंगिक दस्तावेज जमा करने पर संपत्ति के दस्तावेज उसके शाखा कार्यालय से प्राप्त किए जा सकते हैं, जैसा कि एएचएफ द्वारा आवश्यक माना गया है।

11. शिकायत निवारण: यदि आप हमारी सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी चिंता के समाधान के लिए अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

शिकायत निवारण	
प्रथम स्तर	
शिकायत दर्ज कराने के लिए ई-मेल आईडी	contact@arthfc.com
शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क नंबर	हेल्पलाइन नंबर - 0124-5060981
समाधान समय	15 कार्य दिवस
दूसरा स्तर	
शिकायत निवारण अधिकारी	हेड ऑपरेशन एंड कस्टमर सर्विस आर्ट हाउसिंग फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड 49 उद्योग विहार, फेज - 4 गुरुग्राम, हरियाणा 122015 दूरभाष - 0124- 6622228 ईमेल आईडी - gro@arthfc.com
शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क नंबर	हेल्पलाइन नंबर - 0124-5060981
समाधान का समय	21 कार्य दिवस

यदि शिकायतकर्ता दिए गए जवाब से असंतुष्ट है/या उसे निर्धारित समय के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) की शिकायत समाधान कक्ष (Complaint Redressal Cell) की ओर जा सकता है:

a) एनएचबी के ऑनलाइन शिकायत संभाल पोर्टल GRIDS पर शिकायत करके -
<https://grids.nhbonline.org.in>

b) शिकायत को डाक द्वारा एनएचबी को भेजकर। शिकायत फार्म को कंपनी की वेबसाइट से डाउनलोड किया जा सकता है -

https://arthfc.com/Complaint_form.pdf

आप निम्नलिखित पते पर पोस्ट या कूरियर के माध्यम से फार्म भरकर और पत्र या संलग्नकों के साथ, यदि कोई हो, भेज सकते हैं:

**शिकायत समाधान कक्ष,
प्राविधिक और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक,
4थी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हेबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली-110003 या ईमेल करें crcell@nhb.org.in**

प्रकटीकरण: कंपनी समय-समय पर भारत सरकार द्वारा अनुमोदित किसी भी क्रेडिट ब्यूरो (मौजूदा या भविष्य) या समय-समय पर आवश्यक किसी भी प्राधिकारी को ग्राहक को बिना किसी सूचना के ऋण से संबंधित किसी भी जानकारी का खुलासा करने के लिए अधिकृत है।

इस बात पर सहमति है कि ऋण के विस्तृत नियमों और शर्तों के लिए, पार्टियां ऋण समझौते और उनके द्वारा निष्पादित किए जाने वाले अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का उल्लेख करेंगी और उन पर भरोसा करेंगी। इस दस्तावेज में शामिल विवरण कंपनी की नीति के अनुसार और ऋण समझौते में निहित शर्तों के अनुरूप परिवर्तन के अधीन हो सकते हैं।

उपरोक्त नियम और शर्तें ऋणग्रहियों द्वारा पढ़ी गई हैं और कंपनी के अधिकारी/प्रतिनिधि द्वारा ऋणग्रहियों के लिए स्थानीय भाषा में पढ़ी गई हैं और ऋणग्रहियों द्वारा समझी गई हैं।

सह- ऋणदाता / गारंटर

ऋणदाता

अधिकृत

हस्ताक्षरकर्ता

ऋणदाता / गारंटर के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान

नोट:

1. एमआईटीसी की एक डुप्लिकेट प्रति ऋणदाता को सौंपी जानी चाहिए।
2. संवितरण की प्रक्रिया के लिए ऋणदाता से एमआईटीसी की स्वीकृति प्राप्त की जाएगी।