



उचित अभ्यास संहिता

स्टार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

संस्करण 1.1

उचित अभ्यास संहिता

तैयार करने वाला:
सिफारिश करने वाला:
मंजूर करने वाला:
बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स
बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स की ओर से: आशीष जैन प्रबंध निदेशक DIN: 02041164

शीर्षक	स्टार उचित अभ्यास संहिता
नवीनतम रिलीज की तारीख	
संस्करण	1.1

1. परिचय

स्टार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (स्टार एचएफएल) को एक उद्देश्य के साथ स्थापित किया गया है, जो EWS/LIG/MIG सेगमेंट में पहले घर खरीदने वालों को क्रेडिट एक्सेस प्रदान करने में सहायक बनने का इरादा रखता है और भारत सरकार के "हाउसिंग फॉर ऑल" मिशन में सार्थक योगदान करने का उद्देश्य है। समाज में स्थिति को परिवर्तित करने के दृष्टिकोण के साथ, कंपनी समाज को वापसी करने के दृष्टिकोण पर काम करने का इरादा रखती है जिससे भारतीय जनता के बड़े भले के लिए सतत परिवर्तन का कारण हो, धार्मिकता, धारा, रंग या लिंग के किसी भी भेदभाव के बिना। कंपनी उन पहलुओं को अपनाने का इरादा रखती है जो समाज के बेहतरीन के लिए सकारात्मक अपरिवर्तन लाएंगी और जो लाभार्थियों को उनके जीवन में सांख्यिकीय और गुणस्तर से मदद करेंगी।

यह नीति स्टार एचएफएल द्वारा अनुसरण करने वाली विस्तृत अवलोकन है जो ग्राहकों के साथ समय के सभी क्षणों में समरस और निष्पक्ष रूप से व्यवहार करने का मार्गदर्शन करेगा। यह फेयर प्रैक्टिस कोड स्टार एचएफएल के कर्मचारियों को ग्राहक सेवा के और सुक्ष्म रूप से समझने में मदद करेगा और उन्हें "सत्य, पारदर्शिता और ईमानदारी" कंपनी के मौल्यों के साथ उनके साथ बेहतर रूप से व्यवहार करने में मदद करेगा।

2. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ संबंध स्थापित करने में मौद्रिक व्यावसायिक प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- सभी संबंधों में पारदर्शिता में वृद्धि करना ताकि ग्राहक अच्छे से सूचित हो और उसे कंपनी और उसके कर्मचारियों से संबंधित आशाएं हों।
- अधिक ऑपरेटिंग मानकों के माध्यम से समर्थन में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देना जो कार्याचरण में उत्कृष्टता में परिणाम हो।
- ग्राहकों के साथ खुले और मैत्रीपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- उदाहरण सेतु बनना और भारतीय हाउसिंग फाइनेंस इंडस्ट्री में विश्वास बढ़ाने में एक मूर्तिक भूमिका निभाना।

3. कोड का अनुप्रयोग

- यह कोड सभी कर्मचारियों (ऑन रोल और ऑफ रोल) और संबंधित हितधारकों (जिनमें व्यापारिक साथियों और व्यापार विक्रेताओं सहित हैं, लेकिन इससे सीमित नहीं है) पर लागू होगा जो कंपनी के उत्पाद और सेवाओं की प्रदान में शामिल हैं, ऑनलाइन या ऑफलाइन व्यापार या डाक या फोन या अन्य माध्यमों के माध्यम से।
- यह कोड हाउसिंग फाइनेंस से संबंधित सभी व्यापार क्षेत्रों को शामिल करेगा और इसमें ऋण उत्पन्न, ऋण प्रसंस्करण, ऋण प्रबंधन, वसूली और विपणि/ब्रांडिंग से संबंधित सभी क्षेत्रों को कवर करेगा। कंपनी का इस कोड के प्रति वचन निर्वाचित करना कर्मचारी द्वारा जिम्मेदारी का प्रदर्शन, व्यावसाय

उचित अभ्यास संहिता

में कुशलता, कार्याचरण की निगरानी और कर्मचारियों को इसकी ओर प्रशिक्षण करने के रूप में मापी जाएगा।

- c) कंपनी नियमित रूप से कर्मचारी भागीदारी के रूप में मीटिंग और सेमिनारों का आयोजन करेगी और कर्मचारियों को कोड के बारे में जागरूक करने के लिए उपलब्ध संचार के साधनों का सहीता करेगी और उत्कृष्टता में उच्चता तक पहुँचने की सुनिश्चित करने के लिए इसका पालन करेगी।

4. खुलासा

- a) स्टार एचएफएल ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं सहित ब्याज और शुल्क और करों के सभी विवरणों को खुले और स्पष्ट तरीके से प्रदान करेगा।
- b) स्टार एचएफएल सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सभी उत्पादों और सेवाओं का डिज़ाइन और प्रस्तुत किया गया हो और उनमें विधि के अनुसार हो, और नियमक द्वारा निर्धारित नियमों के साथ मेल खाते हों।
- c) स्टार एचएफएल सभी जानकारी प्रदान करेगा:
- शाखाओं में सूचना देने के माध्यम से;
 - मार्केटिंग और प्रचार सामग्रियों के माध्यम से
 - कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से
 - कंपनी द्वारा कानून/नियम के अनुसार आवश्यक होने पर किसी अन्य माध्यम के माध्यम से

5. शुल्क और लागतें

स्टार एचएफएल ग्राहकों को स्पष्ट रूप से सभी शुल्क और लागतें प्रदान करेगा जिसमें शामिल हैं:

- ऋण के विभिन्न चरणों के दौरान देय प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य लागतें।
- ऋण आवेदन के परिणाम से इनकार किए जाने के बावजूद प्रोसेसिंग शुल्क का नकारात्मक हिस्सा।
- ऋण पूर्व चुक्तानी करने और संबंधित शुल्कों के विकल्प, अगर कोई हो
- किस्त चुकाने में देरी के लिए जुर्माना, बाउंस शुल्क और यात्रा शुल्क सहित
- ऋण को फ्लोटिंग से फिक्स्ड और उल्टा करने के लिए लागू शुल्क
- रुझान विरुद्ध विकल्प और उससे जुड़े शुल्क की प्रावधानिकता और उसका लाभ उठाया जाए

6. विपणि और बिक्री

- a) स्टार एचएफएल सुनिश्चित करेगा कि सभी मार्केटिंग और प्रचार सामग्रियाँ, सहित ब्रोशर/पैम्फलेट/लीफलेट/डैंगलर्स/फ्लायर्स/स्टैंडीज़ आदि, उत्पाद और सेवा प्रस्तुतियों के संबंध में स्पष्ट जानकारी शामिल हो।

उचित अभ्यास संहिता

- b) डिजिटल और प्रिंट मीडिया पर प्रचार सामग्रियाँ जिनमें ब्याज दर का संदर्भ हो, उनमें अन्य शुल्क और लागतों के लागू होने के बारे में जानकारी भी होगी और यह बात भी होगी कि ग्राहक को उनके अनुरोध पर इसकी जानकारी उपलब्ध कराई जा सकती है
- c) क्रेडिट/कानूनी/तकनीकी/कार्याचरण और वसूली के क्षेत्रों में स्टार एचएफएल के साथ जुड़े तृतीय पक्ष सेवा साझेदार जो ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को संबंधित हो, वे उसे कंपनी की नीति के साथ में सबसे अधिक गोपनीयता के साथ संबोधित करेंगे
- d) स्टार एचएफएल अपने ग्राहकों को उनके द्वारा सदस्यता लिए गए उत्पादों और प्रस्तुतियों की मुख्य विशेषताओं के बारे में जागरूक रखेगा। कंपनी द्वारा प्रदान की जानेवाली अन्य प्रस्तुतियों की जानकारी उन्हें केवल उनकी सहमति के बाद ही संचार के उपलब्ध माध्यमों के माध्यम से सूचित की जाएगी
- e) स्टार एचएफएल उन वित्तीय अंतरबंधियों/व्यापार साथियों/विक्रेताओं के लिए एक आचार संहिता होगी जिनकी सेवाएं कंपनी के उत्पादों और प्रस्तुतियों के ब्रांडिंग के लिए ली जाएगी। जब वे किसी ग्राहक को स्टार एचएफएल के उत्पादों की मार्केटिंग/बिक्री के लिए प्राप्त करने के लिए उम्मीदवार करें, तो उन्हें इसके साथ जोड़ना होगा
- f) यदि कंपनी किसी उपरोक्त स्टाकहोल्डर के खिलाफ किसी अनैतिक आचरण या कोड का उल्लंघन करने की शिकायत प्राप्त करती है, तो कंपनी उस कृत्य की जाँच करेगी और ग्राहक को आवश्यक सहारा प्रदान करने के लिए सुधारात्मक उपाय करेगी।

7. ऋण

A. ऋण आवेदन और प्रसंस्करण

- a) आवेदन पत्र में सभी आवश्यक विवरण होंगे जो ग्राहक को अन्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों की शर्तों और शर्तों की तुलना करने में मदद करेंगे, जिससे ग्राहक को सूचित और अनुसंधानित चयन करने की स्वतंत्रता मिलेगी ताकि वह गृह ऋण के लिए संभावित ऋणी को चुन सके
- b) आवेदन करने वाले सभी ग्राहकों को आवश्यकता होने पर आवेदन में शामिल नकारात्मक शुल्कों और लागतों की सूची प्रदान की जाएगी। इसके लिए समाचार सूची को सरल और स्पष्ट प्रक्रिया के माध्यम से प्रदान किया जाएगा ताकि ग्राहक को इसके संबंध में पूरी जानकारी हो
- c) स्टार एचएफएल, पूरी तरह से भरा हुआ आवेदन पत्र प्राप्त करने पर ग्राहक को प्राप्ति

उचित अभ्यास संहिता

की पुष्टि करेगा। स्टार एचएफएल ग्राहक को एक उम्मीदवार द्वारा सबमिट किए गए ऋण आवेदन से संबंधित चर्चा के लिए कंपनी से संपर्क करने के लिए उपयुक्त तिथि की अंडरस्टैंडिंग देगा, यदि आवश्यक महसूस हो

- d) एनएचबी द्वारा जारी गाइडलाइंस के अनुसार, जिसे उसके सर्कुलर NHB (ND)/DRS/Policy Circular No.72/2014-15 दिनांक 23 अप्रैल, 2015 के माध्यम से जारी किया गया है, स्टार एचएफएल e-KYC सत्यापन की प्रक्रिया को लागू कर रहा है। कंपनी आवेदन के समय ग्राहक से मांगी गई आवश्यक विवरणों के साथ सत्यापन प्रक्रिया की विवरणी देगी
- e) सभी ऋण आवेदनों को आवेदन पत्र के प्राप्ति तिथि से 4 सप्ताह के भीतर प्रोसेस किया जाएगा, जो कंपनी द्वारा मांगे गए सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ
- f) आवेदन की अस्वीकृति को ग्राहक को लिखित रूप में सूचित किया जाना चाहिए जिसमें अस्वीकृति का कारण स्पष्टता से परिभाषित हो

B. ऋण मूल्यांकन और शर्तें/शर्तें

- a) ऋण कंपनी की नीतियों, मार्गदर्शिकाओं, जोखिम प्रबंधन रूपरेखा और स्थापित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रक्रियाओं के साथ मूल्यांकन किया जाएगा। इसके आधार पर प्रत्येक आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और उसके अनुसार मूल निर्धारित सुरक्षा को लागू किया जाएगा
- b) ग्राहक को मंजूर सीमा के साथ संबंधित शर्तें और शर्तें सैक्षण पत्र के माध्यम से संचारित की जाएगी और यह सरकारी संचार के माध्यम से संचारित किया जाएगा। ग्राहक को पत्र प्राप्त होने पर इसे लिखित रूप में स्वीकृति देनी होगी
- c) ग्राहक को ऋण संबंधित दस्तावेजों की प्रतिलिपि मांगने का अधिकार है और वह अनुरोध के आधार पर उपलब्ध हो सकती है। कंपनी को यदि यह साबित हो कि यह उचित निरीक्षण के बिना सीमा में वृद्धि को विचार करना होगा, तो कंपनी की नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ मेल खाते हुए यह अनुमति नहीं होगी

C. ऋण वितरण

- a) सैक्षण के बाद, संपत्ति के सत्यापन और आवश्यक सभी शर्तों की पूर्ण संगति पर, सैक्षित ऋण को तत्काल वितरित किया जाना चाहिए
- b) वितरण वितरण सारणी के अनुसार किया जाएगा

उचित अभ्यास संहिता

- c) ब्याज दर और/या शुल्क में परिवर्तन के संदर्भ में, कंपनी उधारीदारों को सरकारी संचार के माध्यम से सूचित करेगी और अन्य लोगों के लिए, यह स्थिति शाखा/हब सूची पर प्रदर्शन और कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट होगी जब यह होगा
- d) ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में परिवर्तन पराधीनता से लागू होगी
- e) ऋण को पुनः बुलाने या उसका पुनः भुगतान करने का निर्णय, कृत्यात्मक ऋण समझौते के साथ होगा
- f) ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान प्राप्त होने पर, यदि कंपनी के पास कोई कानूनी अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए कोई हक या लेन हो, तो कंपनी सभी सुरक्षा मुक्त करेगी। यदि ऑफ़ सेट का हक प्रयुक्त हो, तो कंपनी ग्राहक को इसके बारे में सूचित करेगी साथ ही पूर्ण विवरण के साथ और यह कहती है कि कंपनी इन्हें बाधित रखेगी जब तक बकाया राशि भुगतान/निपटान नहीं हो जाता है
- g) कंपनी ऋण के एक गारंटर को उसके अधिकार, जिम्मेदारियाँ और अनुबंधों के बारे में सूचित करेगी। कंपनी उसे ऋण के बुजुर्ग से संबंधित स्थिति के बारे में सूचित करेगी और यदि कोई चूक है तो
- h) कंपनी ग्राहक के व्यक्तिगत मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी और इस प्रकार यह संबंध ग्राहक के ऋण दस्तावेजों में निर्धारित शर्तों और शर्तों द्वारा नियंत्रित होगा, यह छोड़कर कि यदि कंपनी को ग्राहक द्वारा ऋण प्रसंस्करण के दौरान पहले से प्रदान नहीं की गई हो और कंपनी को इसे जानकारी मिलती है जो ऋण को प्रभावित कर सकती है

8. गोपनीयता

कंपनी के साथ जुड़ी ग्राहक जानकारी को कंपनी की नीतियों और मार्गदर्शिकाओं के अनुसार गोपनीय और गोपनीय (ऋण जीवन चक्र और ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान के बाद भी) माना जाएगा। कंपनी इस ग्राहक से संबंधित इस जानकारी को किसी को भी प्रदान नहीं करेगी, समृद्धि कंपनियों सहित, इन सभी मामलों में

- a) कंपनी को अधिकृत एजेंसी को जानकारी प्रदान करने के लिए कानूनी रूप से बाँधन होता है
- b) सार्वजनिक को सूचना प्रदान करने के लिए सामान्य जनता के प्रति कर्तव्य है
- c) इसे जानकारी प्रदान करना कंपनी के हित में है (उदाहरण के लिए, धांधली रोकने के लिए), लेकिन कंपनी इसे किसी अन्य को, समृद्धि में समृद्धि नहीं होने के लिए, इसके लिए कारण के रूप में उपयोग नहीं करेगी जिसमें समृद्धि में जितना समृद्धि हो सकता है बाद में उसके जीवन में क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर

उचित अभ्यास संहिता

- d) ग्राहक की अनुमति को यदि विपणि के लिए जानकारी प्रदान करने के लिए मांगा जाए, इसमें लिखित अनुमति के साथ कंपनी से मांग आती है, जिसमें यह समाहित किया जा सकता है कि ग्राहक का संदर्भ सहयोगी/उपसंबंधित कंपनियों या व्यापारी साथी को प्रदान करने के लिए है। यह समान ऋण दस्तावेजों में दर्ज किया जा सकता है।

9. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- a) कंपनी ग्राहक विवरण को ऋण आवेदन के समय क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों (सिबिल, एक्सपीरियन, इक्विफैक्स और सीआरआईएफ हाई मार्क) को प्रदान करेगी ताकि उसका/उसकी क्रेडिट स्कोर और उसकी/उसकी दायित्वों के संबंध में उसके/उसकी चुकता की जा सकती है (ऐतिहासिक और वर्तमान दोनों)
- b) कंपनी ग्राहक के चुकता की जानकारी को विनियमों द्वारा निर्दिष्ट होने पर क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों के साथ साझा करेगी। इसमें शामिल होंगे जब भुगतान का समय है लेकिन नहीं किया गया है और जब ग्राहक ने तृप्तिकर ऋण चुकता प्रस्तुत किया है, कंपनी की स्वरूपानुसार और इसकी औपचारिक मांग का पालन करते हुए।
- c) कंपनी ग्राहक को इसके साझाकरण के बारे में सूचित करेगी और इसे ऋण दस्तावेजों में समाहित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों के योगदान और उनकी प्रदान की जानकारी के प्रभाव के बारे में समझाएगी और जिन्होंने उनकी/उसकी जीवन के बाद क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर हो सकते हैं
- d) ग्राहक द्वारा मांग की जाए, तो कंपनी उसे उसके/उसकी बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी जाने वाली जानकारी की प्रतिलिपि प्रदान करेगी।

10. बकाया का एकत्र

- a) वितरण के समय, STAR HFL ग्राहक को ऋण राशि, काल, और ब्याज के दर के आधार पर ईएमआई राशि, शुद्ध कारण और ईएमआई की नियमितता, भुगतान चक्र और ईएमआई की नियति को समेत सभी विवरण देगा। यदि ग्राहक भुगतान योजना का पालन नहीं करता है, तो कंपनी दावे की पुनर्स्थापना के लिए दिशा-निर्देश और कानून के अनुसार प्रक्रिया करेगी। इस प्रक्रिया में ग्राहक को सूचना, कॉल, ईमेल के माध्यम से समर्पण के लिए अनुसरण करना होगा, व्यक्तिगत यात्राओं को करना होगा, ग्राहक से कहना होगा कि वह भुगतान के लिए कार्यालय आएँ और/या वित्तपोषण किए जा रहे उपयुक्त संपत्ति का पुनर्निर्माण।
- b) STAR HFL कर्मचारी या कंपनी द्वारा धन एवं/या संपत्ति की पुनर्निर्माण के लिए नियुक्त व्यक्ति को ग्राहक के अनुरोध पर प्रदान किए गए प्राधिकृति पत्र और कंपनी द्वारा जारी किए गए पहचान पत्र को पहचानना चाहिए और साथ ही कस्टमर को लेट हुए राशि के सभी विवरण प्रदान करना चाहिए

उचित अभ्यास संहिता

- c) STAR HFL कर्मचारी या कंपनी द्वारा धन एवं/या संपत्ति के संग्रह का प्रभारी व्यक्ति को निर्देश
- ग्राहक से संपर्क साधा जाएगा सामान्यतः उसके पसंदीदा स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में, उसके निवास स्थान पर और अगर उसके निवास स्थान पर अनुपस्थित है, तो उसके व्यापार/उद्यम स्थान पर
 - ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करना चाहिए
 - ग्राहक के साथ व्यावहार/आचरण को नागरिक तरीके से करना चाहिए
 - ग्राहक से 0700 बजे से 1900 बजे तक संपर्क करना चाहिए, यदि ग्राहक के व्यापार या उद्यम की विशेष परिस्थितियों की आवश्यकता हो
 - ग्राहक की विशेष समय और स्थान पर कॉल न करने और उपलब्धता की आग्रहणीयता छोड़ दी जानी चाहिए
 - कॉल की समय और संख्या और वार्ता की सामग्री को दर्ज करना चाहिए
 - उचित समयों जैसे परिवार में किसी की मौत या ऐसे किसी अन्य विपद्ति को खोजने के लिए कॉल/यात्रा करने से बचाया जाना चाहिए
 - सभी सहायता उपलब्ध की जाएगी ताकि ऋण के संबंध में विवाद या असहमति को समझौते और व्यवस्थित तरीके से हल किया जा सके
 - ग्राहक के स्थान पर भुगतान संग्रहण के दौरान, शिष्टता और शिल्प साधारित रखी जाएगी

11. शिकायतें

- a) कंपनी ने ग्राहक से शिकायतें और शिकायतों को प्राप्त करने, उन्हें संबोधित करने और उन्हें निपटाने के लिए एक समृद्धि की व्यवस्था और दिशानिर्देश स्थापित किए हैं
- b) निर्देशांक बोर्ड द्वारा निर्धारित होते हैं और इन्हें कार्यालयों के सभी शाखाओं पर लागू करने के लिए समर्थन मिला है
- c) कार्यालय कर्मचारी को ग्राहक की शिकायत/शिकायत दर्ज करने में सहायता करनी चाहिए और ग्राहक द्वारा किए जाने वाले समस्याओं/मुद्दों को धैर्य से सुनना चाहिए
- d) ग्राहक को यह सूचित किया जाना चाहिए कि वह शिकायत कैसे करे, कहां करे, किसे संबोधित करे, कौन सा संचार का माध्यम अनुसरण करे, कब उत्तर की उम्मीद करे और यदि शिकायत को सुलझाया नहीं जाता है तो क्या तर्कसंगत यात्राएं उपलब्ध हैं
- e) यदि कंपनी को किसी भी लिखित शिकायत का स्वीकृत होता है, तो उसे सप्ताह के भीतर स्वीकृत किया जाना चाहिए और उसमें उपस्थित अधिकारी का नाम, उनका पदनाम शामिल होगा
- f) यदि शिकायत फ़ोन पर दर्ज की जाती है, तो अधिकारी ग्राहक को एक संदर्भ संख्या देगा, जिसे ग्राहक शिकायत के सभी संबंधित परिचर्चा में प्रयुक्त कर सकता है
- g) जांच के बाद, कंपनी एक प्रतिसाद भेजेगी या यदि वह और समय लगाना चाहती है, तो यह भी छह सप्ताह के भीतर सूचित किया जाएगा
- h) यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उसे इसे निम्नलिखित में अत्यधिकक्षेपित करना चाहिए

उचित अभ्यास संहिता

12. सामान्य

- a) कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन प्रक्रिया में प्रदान की गई विवरणों की पुष्टि करेगी, उससे संपर्क करके / उसके निवास / व्यापार स्थान / रोजगार स्थान पर टेलीफोन / व्यक्तिगत यात्रा करके। कंपनी टेलीफोन पर संपूर्ण चर्चा या मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से टैब पर व्यक्तिगत चर्चा को वीडियो रिकॉर्ड करेगी।
- b) ग्राहक की सहमति पर कंपनी बैंक खाता समेकन के माध्यम से बैंक खाता स्टेटमेंट को केवल पठनीय प्रारूप में एक्सेस करेगी, जिसे क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया का हिस्सा डाउनलोड करने की आवश्यकता होगी। जब तक ऐसा होने का समय होता है, तब तक ग्राहक को इसके हार्ड कॉपीज प्रदान करनी होगी
- c) ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि कंपनी को उसके खाते की कोई लेन-देन जांचने और पुलिस / अन्य जांच संगठनों के साथ जांचने की आवश्यकता है, तो उसका सहयोग करना चाहिए।
- d) कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि वह धूर्तता से कार्रवाई करता है, तो वह अपने खाते पर होने वाले सभी हानियों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि उसने विवेकशीलता के बिना अपने कार्यों के कारण हानियां उत्पन्न की हैं, तो उसके लिए वह जिम्मेदार हो सकता है।
- e) कंपनी ग्राहकों के लिए जाति, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी
- f) कंपनी एक ऋण खाता को स्थानांतरित करने के लिए, या ऋणी से या एक बैंक / वित्तीय संस्थान से, सामान्य क्रम में आवेदन प्रक्रिया को प्रोसेस करेगी
- g) कंपनी ग्राहक को अपनी शाखा की समाप्ति / स्थानांतरण के संदर्भ में सूचित करेगी।