

उचित व्यवहार संहिता

मणप्पुरम होम फाइनेंस लिमिटेड
उचित व्यवहार संहिता

प्रभावी तिथि : 13/11/2021

अगली समीक्षा तिथि : नवंबर 2022

पॉलिसी स्वामी : सचिवीय एवं अनुपालन विभाग

अनुमोदक : अध्यक्ष

विषय-सूची

1. संहिता का अनुप्रयोग
2. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण
3. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तों और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना
4. नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का संवितरण
5. निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व
6. शिकायतें और शिकायत निवारण
7. उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका
8. कंपनी द्वारा लगाए गए अधिक ब्याज का विनियमन
9. कंपनी द्वारा भारित अधिक ब्याज
10. विज्ञापन, विपणन और विक्रय
11. गारंटर
12. गोपनीयता और निजता
13. सामान्य

परिचय :

इस संहिता को मणप्पुरम होम फाइनेंस लिमिटेड (एमएचओएफआईएन) द्वारा तैयार किया गया है, जो हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक और नेशनल हाउसिंग बैंक ऑन फेयर प्रैक्टिस कोड द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप है. यह नीति संबंधित एनएचबी परिपत्रों और आरबीआई मास्टर निर्देश मास्टर निर्देश DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांकित 17 फरवरी, 2021 के आधार पर तैयार की गई है.

1. संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसों के माध्यम से इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से

प्रदान किए गए हों.

2. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- 2.1. ऋणी के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे.
- 2.2. कंपनी ऋणी(यों) को ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/शुल्क के बारे में सभी जानकारियाँ ऋण राशि स्वीकृत/वितरित या अस्वीकृत नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को स्थिर से फ्लोटिंग दरों में बदलने के लिए अंतरण शुल्क या इसके विपरीत भी, किसी भी ब्याज रीसेट क्लॉज के होने और कोई अन्य प्रकरण जो ऋणी(यों) के हित को प्रभावित करता है, के बारे में पूरी पारदर्शिता के साथ बताएगी. दूसरे शब्दों में, कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी व्ययों' को प्रकट करना चाहिए. यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्कों/फीस में कोई विसंगति नहीं हो.
- 2.3. ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो ऋणी के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य कंपनी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ इसकी एक सार्थक तुलना की जा सके और ऋणी द्वारा सोच-समझकर निर्णय लिया जा सके. ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का बता सकता है.
- 2.4. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी. यथासंभव रूप से जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा.

3. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तों और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- 3.1. आम तौर पर ऋण आवेदन को प्रसंस्कारित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएँगे. यदि इसमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो उसके बारे में ग्राहक को तुरंत यह बताया जाना चाहिए कि उसे फिर से संपर्क करना चाहिए.
- 3.2. कंपनी ऋणी को स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में, जो ऋणी को समझ में आती है, लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि सभी नियमों व शर्तों सहित प्रदान करेगी, जिसमें ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) शामिल हैं और उसके द्वारा ऋणी से इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी.
- 3.3. कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख स्पष्ट अक्षरों में किया जाएगा.
- 3.4. कंपनी द्वारा ऋण अनुबंध की एक प्रति ऋण अनुबंध में उल्लेखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ, अनिवार्य रूप से प्रत्येक ऋणी को ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय, पावती पर प्रदान की जाएगी.
- 3.5. यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकती है, तो उसके द्वारा इसे अस्वीकृत किए जाने के कारण(णों) को लिखित रूप में बताएगी.

4. नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का संवितरण

- 4.1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि संवितरण ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार ही हो.
- 4.2. कंपनी द्वारा नियमों और शर्तों, जिनमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार शामिल हैं, में किसी भी बदलाव के लिए स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋणी को सूचना दी जाएगी. इसके अलावा, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल प्रत्याशित रूप से प्रभावी हों और आवश्यक खंड को ऋण अनुबंध में शामिल किया जाए.
- 4.3. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता/सकती है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे

स्विच कर सकता/सकती है.

- 4.4. अनुबंध के अंतर्गत भुगतान माँगने/उसमें तेज़ी लाने या निष्पादन करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए.
- 4.5. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को मुक्त करेगी, जो कि किसी भी वैध अधिकार या ऋणी के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन होगा. यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है तो ऋणी को इसके बारे में शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ सूचना दी जाएगी, जिसके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की अधिकारी है.

5. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- 5.1. कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है. इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना और निपटाया जाए, कम से कम अगले उच्च स्तर पर.
- 5.2. कंपनी का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा प्रदान करेगा. इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जाए.

6. शिकायतें और उनके निवारण

- 6.1. कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में प्राप्त शिकायतों को लेने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायतें भी शामिल हैं.
- 6.2. यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी. पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए, जिसके द्वारा शिकायत का निपटान किया जाएगा. यदि शिकायत निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन से भेजी जाती है तो ग्राहक को इसकी एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उपयुक्त समय में उसके बारे में प्रगति के बारे में उसे सूचित किया जाएगा.
- 6.3. मामले की जाँच करने के बाद कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या यह बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है, और वह शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे यह भी बताया जाना चाहिए कि अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए.
- 6.4. कंपनी पीड़ित ऋणी द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए टर्नअराउंड समय, ऊपर पहुंचाने के लिए आव्यूह, आदि) का प्रचार करेगी और विशेष रूप से सुनिश्चित करेगी कि इसे उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध करवा दिया गया है. कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से यह प्रदर्शित करेगी कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या वह प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता अपनी शिकायत एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या डाक से एनएचबी, नई दिल्ली को भेजकर दर्ज करवाने के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता/सकती है.

7. उचित व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका

उचित व्यवहार संहिता (जो यथासंभव स्थानीय भाषा या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) यहाँ उपरोक्त निर्देशों के आधार पर कंपनी द्वारा अपने मंडल के अनुमोदन से लागू की जाएगी. इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा.

8. कंपनी द्वारा लगाए गए अधिक ब्याज का विनियमन

- 8.1. कंपनी के मंडल द्वारा प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान

में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाया जाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित की जाएगी. ब्याज की दर और जोखिम के श्रेणीकरण के तौर-तरीकों और ऋणियों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को ऋणी या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और इसे स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से अधिसूचित किया जाएगा. कंपनी के मंडल द्वारा दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित की जाएगी.

- 8.2. ब्याज की दरों और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए तौर-तरीकों, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) को भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा. जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा.
- 8.3. ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) दर वार्षिकीकृत होनी चाहिए, ताकि ऋणी को खाते से वसूल की जाने वाली सही-सही दरों के बारे में पता हो.
- 8.4. ऋणियों से एकत्रित किरतों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से इंगित होना चाहिए.

9. कंपनी द्वारा अधिक ब्याज लिया जाना

कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी. इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए. कंपनी ने प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र बनाया है ताकि ऋणियों के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके.

10. विज्ञापन, विपणन और विक्रय

कंपनी द्वारा निम्नांकित कदम उठाए जाएंगे :

- 10.1. यह सुनिश्चित करना कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हों.
- 10.2. किसी भी मीडिया और प्रचार सामग्री में या किसी भी ऐसे विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर को संदर्भित किया गया है, उनमें कंपनी यह भी बताएगी कि इनके साथ अन्य शुल्क और प्रभार भी लागू होंगे या नहीं और साथ ही अनुरोध करने पर या वेबसाइट पर इनके साथ प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण भी उपलब्ध हो.
- 10.3. कंपनी द्वारा अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान की जाएगी.
- 10.4. यदि कंपनी सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाएँ प्राप्त करती है तो कंपनी उनके लिए यह आवश्यक करेगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसे कंपनी संभालती है.
- 10.5. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगी. उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो.
- 10.6. कंपनी अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार के उत्पादों/सेवाओं के लिए लिया जाता है, जिसके लिए अन्य मामलों के साथ उन्हें उस समय खुद की पहचान करने की आवश्यकता होती है जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं.
- 10.7. कंपनी अपने मंडल के अनुमोदन से डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता अपनाएगी.

10.8. ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कोरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, कंपनी द्वारा शिकायत की जाँच करने और उसे संभालने तथा हानि के निवारण के लिए उचित कदम उठाए जाएँगे.

11. गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उस व्यक्ति को निम्नलिखित जानकारियाँ प्रदान करेगी :

ए. गारंटर के रूप में उसका दायित्व ;

बी. देयता की राशि जिसके लिए वह स्वयं कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध होगा/होगी ;

सी. ऐसी परिस्थितियाँ, जिनमें कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगी ;

डी. यदि वह एक गारंटर के रूप में अपना भुगतान करने में विफल रहता/रहती है तो ऐसी स्थिति में क्या कंपनी के पास कंपनी में मौजूद उसकी अन्य धनराशियों का सहारा सकती है ;

ई. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं ; तथा

एफ. ऐसे कौन-कौन से समय और परिस्थितियाँ हैं, जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका भी, जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित कर सकती है.

जी. यदि गारंटर देय राशि का भुगतान करने के लिए उसके पास पर्याप्त साधन होने के बावजूद लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई माँग को पूरा करने से इनकार करता है तो ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा.

कंपनी गारंटर को ऋणी की वित्तीय स्थिति में होने वाले किन्हीं महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तनों के बारे में बताएगी, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में मौजूद है.

12. गोपनीयता और निजता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारियाँ, जिनमें वर्तमान और अतीत की, दोनों शामिल हैं, को निजी और गोपनीय माना जाएगा और उनके साथ निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों के अनुसार व्यवहार किया जाएगा.

12.1. कंपनी द्वारा निम्नांकित अपवादात्मक मामलों के अलावा, ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किए गए हों या अन्यथा, किसी के समक्ष प्रकट नहीं करेगी, जिनमें उनके समूह की अन्य कंपनियाँ/संस्थाएँ शामिल हैं :

ए. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है.

बी. यदि जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है.

सी. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए). हालांकि, इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए.

डी. यदि ग्राहक द्वारा कंपनी से, या ग्राहक की अनुमति से जानकारी प्रकट करने के लिए कहा जाता है.

ई. यदि कंपनी को ग्राहक को संदर्भित करने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उससे लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे.

12.2. कंपनी के पास ग्राहक के बारे में जो भी व्यक्तिगत रिकॉर्ड हैं, उन तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी संरचना के अंतर्गत ग्राहक को उसके अधिकारों के बारे में बताया जाएगा.

12.3. कंपनी किसी के भी द्वारा, जिसमें कंपनी भी शामिल है, विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत

जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक द्वारा उन्हें विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं किया जाता है।

13. सामान्य

- 13.1. कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि ऋणी द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई किसी जानकारी पर ध्यान नहीं जाता हो)।
- 13.2. ऋणी से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्य कोई, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, को अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा. ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा.
- 13.3. जब भी ऋण दिया जाता है तो कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की अवधि के रूप में बताएगी. तथापि, यदि ग्राहक द्वारा पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं किया जाता है तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा. इस प्रक्रिया में ग्राहक को सूचना भेजकर याद दिलाना या व्यक्तिगत दौरा करना और/या यदि कोई प्रतिभूति है तो उसे वापस लेना शामिल है.
- 13.4. ऋण की वसूली के मामले में कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे असमय ऋणियों को बार-बार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि. चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से उचित ढंग से प्रशिक्षित किया जाय.
- 13.5. कंपनी वर्तमान में रिकवरी एजेंट को नियुक्त नहीं करती है. यदि कंपनी रिकवरी एजेंट को नियुक्त करती है तो मंडल के अनुमोदन से इसके लिए आचार संहिता तैयार की जाएगी.
- 13.6. कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों के समय से पहले बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगी :
 - ए. जहाँ आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से समय से पहले बंद किया जाए.
 - बी. जहाँ आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण ऋणी द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से समय से पहले बंद किया गया हो.इस प्रयोजन के लिए "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है.

सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) वाले हाउसिंग लोन पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर मानदंड प्रभावी होंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं. दोहरे/विशेष दर वाले आवास ऋण के मामले में फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड एक बार ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होगा. यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद किया जाता है. यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर पर ऋण वह ऋण होता है जहाँ दर ऋण की पूरी अवधि के लिए तय की जाती है.
- 13.7. कंपनी सह-बाध्यकारी(यों) के साथ या उसके/उनके बिना व्यक्तिगत ऋणियों को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर आवधिक ऋण पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी.
- 13.8. कंपनी और व्यक्तिगत ऋणी के बीच सहमत हुए आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों को त्वरित और अच्छी तरह से समझने को सुगम बनाने के लिए कंपनी सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगी. यह दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा. कंपनी को सलाह दी जाती है कि वह उक्त दस्तावेज को दो प्रतियों में और ऋणी द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में तैयार करे. कंपनी और ऋणी

के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रति ऋणी को पावती के अंतर्गत सौंपी जानी चाहिए.

- 13.9. कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को निष्पादित करना आवश्यक है.
- 13.10. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी को निम्नलिखित में से किसी एक या उससे अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी : हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा.
- 13.11. कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी. इसके अलावा, कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भी भेदभाव नहीं करेगी. हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है. दृष्टिबाधित आवेदक को ऋण सुविधाओं के लिए उदाहरणात्मक दिशा-निर्देश अनुबंध के साथ संलग्न हैं.
- 13.12. संहिता को सार्वजनिक करने के लिए, कंपनी :
 - ए. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी;
 - बी. अनुरोध पर या तो भौतिक रूप से या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा इस कोड को उपलब्ध कराएगी;
 - सी. इस कोड को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी; तथा
 - डी. सुनिश्चित करेगी कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है.

परिशिष्ट

दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाओं के लिए उदाहरणात्मक दिशा-निर्देश

1. आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को दृष्टिबाधित व्यक्तियों को उपलब्ध करवाया जाना चाहिए और उन्हें एचएफसी की सभी शाखाओं/कार्यालयों में प्रस्तुत किया जाना चाहिए.
2. सभी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को दृष्टिबाधित ग्राहकों को उपलब्ध करवाया जाना चाहिए, जैसा कि अन्य ग्राहकों को दिया जाता है और उनकी दृष्टि की हानि ऋण स्वीकृत/अस्वीकृत करने का मानदंड नहीं होना चाहिए.
3. आवास वित्त कंपनियों को एक दृष्टिबाधित ग्राहक को वही सुविधाएँ प्रदान करनी चाहिए जो किसी अन्य ग्राहक को प्रदान की जाती हैं.
4. आवास वित्त कंपनियों को दृष्टिबाधित ग्राहकों को उनके द्वारा प्रस्तुत उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार के लिए उसी प्रक्रिया का पालन करना चाहिए जैसा कि वह अपने अन्य ग्राहकों के लिए करती है.
5. दृष्टिबाधित ग्राहक पर ब्याज भुगतान, संपार्श्विक और अन्य शर्तों का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं डाला जाना चाहिए.
6. यदि किसी आवास वित्त कंपनी की ऋण नीति उसके द्वारा दी गई किसी भी प्रकार की ऋण सुविधा के लिए अन्य ग्राहकों के लिए सह-ऋणी या गारंटर के लिए जोर नहीं देती है, इसलिए दृष्टिबाधित ग्राहक के लिए इस पर जोर नहीं दिया जाना चाहिए.
7. आवास वित्त कंपनियों को दृष्टिबाधित ग्राहकों की तुलना निरक्षर ग्राहकों से नहीं करनी चाहिए.
8. आवास वित्त कंपनियों को अपने अंगूठे के निशान का उपयोग करने वाले दृष्टिबाधित ग्राहकों सहित दृष्टिबाधित ग्राहकों को किसी भी सेवा से इनकार नहीं करना चाहिए. यदि आवश्यक हो, तो एचएफसी दृष्टिबाधित ग्राहक से एक अतिरिक्त दरतावेज के रूप में अंगूठे के निशान की घोषणा ले सकते हैं.

9. दृष्टिबाधित ग्राहक को अतिरिक्त सुविधाएँ जैसे पढ़कर सुनाना और फॉर्म भरवाना, पर्चियाँ भरवाना आदि प्रदान की जानी चाहिए. शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक को ग्राहक द्वारा आवश्यक होने पर, एक गवाह की उपस्थिति में व्यवसाय के नियमों और अन्य नियमों और शर्तों को पढ़कर सुनाना चाहिए.
10. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहक को ऋण लेने या उसके द्वारा दी जाने वाली किसी भी अन्य सुविधा का लाभ उठाने की अनुमति उस व्यक्ति(यों) के साथ देनी चाहिए, जिसे वह चुनता है, जिसमें नेत्रहीन व्यक्ति भी शामिल हैं.
11. यदि दृष्टिबाधित ग्राहक चाहें तो दृष्टिबाधित ग्राहकों को अपने खाते के संचालन के लिए किसी व्यक्ति/व्यक्तियों को पॉवर ऑफ एटॉर्नी (मुख्तारनामा) या अधिदेश धारक के रूप में नियुक्त करने की अनुमति दी जा सकती है.
12. शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक को उत्पाद की पेशकश करने से पहले एक दृष्टिबाधित ग्राहक/संभावित ग्राहक को उसके अधिकारों और देनदारियों के बारे में बता देना चाहिए.
13. एक दृष्टिबाधित ग्राहक की कागज़ी आवश्यकताएँ किसी अन्य ग्राहक के समान होनी चाहिए. खाते को स्पष्ट रूप से "खाता धारक दृष्टिहीन है" के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए.
14. यदि आवश्यक हो तो आवास वित्त कंपनियों को दृष्टिबाधित ग्राहकों को सभी दस्तावेजों की एक प्रति डिजिटल रूप में भी उपलब्ध करवानी चाहिए.
15. आवास वित्त कंपनियों को दृष्टिबाधित ग्राहकों को सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) की एक प्रति ब्रेल के रूप में या टैक्स्ट रीडेबल पीडीएफ में प्रदान करनी चाहिए, यदि वे ऐसा चाहते हैं.
16. आवास वित्त कंपनियों को दृष्टिबाधित ग्राहकों को यथासंभव इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) सुविधा प्रदान करनी चाहिए.

यह ध्यान में रखा जाना चाहिए कि ये दिशा-निर्देश केवल उदाहरण हैं और किसी भी तरह से संपूर्ण नहीं हैं.