

मणपपुरम होम फायनान्स लिमिटेड  
न्याय्य कार्यपद्धती संहिता

प्रभावी तारीख : 13/11/2021

पुढील आढावा तारीख : नोव्हेंबर 2022

पॉलिसीचे मालक : सचिवालय व अनुपालन विभाग

मंजूर करणार : अध्यक्ष

अनुक्रमणिका

1. संहितेचा वापर .....	3
2. कर्ज व त्यांच्या प्रक्रियांसाठी आवेदने .....	3
3. कर्ज मूल्यमापन, अटी व शर्ती आणि कर्ज आवेदन नाकारण्यासंबंधी संपर्कव्यवहार .....	4
4. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण .....	4
5. संचालकीय मंडळाची जबाबदारी .....	5
6. तक्रारी व व्यथा निवारण .....	5
7. न्याय्य कार्यपद्धती संहिता कळवण्याची भाषा व प्रकार .....	6
8. कंपनीद्वारे आकारण्यात आलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन .....	6
9. कंपनीद्वारे आकारण्यात आलेले अतिरिक्त व्याज .....	6
10. जाहिरात, विपणन व विक्री .....	7
11. हमीदार .....	7
12. खाजगीपणा व गोपनीयता .....	8
13. सर्वसाधारण .....	9

प्रस्तावना:

हाउसिंग फायनान्स (गृह वित्त) कंपन्यांसाठी न्याय्य कार्यपद्धती संहितेवर भारतीय रिझर्व्ह बँक व नॅशनल हाउसिंग बँक यांच्याद्वारे जारी करण्यात आलेल्या मार्गदर्शक निर्देशांनुसार, मणपपुरम होम फायनान्स लिमिटेड (एमएचओएफआयएन) यांच्याद्वारे ही संहिता तयार करण्यात आलेली आहे. ही पॉलिसी संबंधित एनएचबी परिपत्रके आणि 17 फेब्रुवारी 2021 तारखेचे आरबीआय बृहत निर्देश बृहत निर्देश DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 यांच्या आधारावर तयार करण्यात आलेली आहे.

1. संहितेचा वापर

ही संहिता सर्व उत्पादनांसाठी व सेवांसाठी, मग ते कंपनीने प्रदान केलेले असो वा नसो, तिच्या सबसिडियरीजद्वारे किंवा संपूर्ण काउंटरवरील डिजिटल लेन्डिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वतःची मालकी आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत), दूरध्वनीद्वारे, पोस्टाद्वारे, इंटरअॅक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक

डिव्हाइसेसद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे देण्यात येणाऱ्या सर्व उत्पादनांसाठी व सेवांसाठी लागू असेल.

## 2. कर्ज व त्यांच्या प्रक्रियांसाठी आवेदने

- 2.1. कर्जदारासोबतचा सर्व संपर्कव्यवहार हा देशीय भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये असेल.
- 2.2. कंपनी ही कर्जाच्या आवेदनावर प्रकिया करण्यासाठी प्रदेय शुल्क/प्रभार, कर्ज मंजूर न झाल्यास/वितरीत न झाल्यास किंवा नाकारण्यात आल्यास परतावायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्वभरणा पर्याय व प्रभार, जर असल्यास, दंडात्मक व्याज/विलंबित भरणा करण्यासाठी दंड, जर असल्यास, फिक्स्डवरून फ्लोटिंग दरान्वर वळण्यासाठीचे रुपांतरण प्रभार किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याज रिसेट कलमचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या (कर्जदारांच्या) व्याजावर परिणाम करणारे इतर कोणतेही प्रकरण यांविषयीची सर्व माहिती कर्जदाराला (कर्जदारांना) पारदर्शकपणे उघड करेल. दुसऱ्या पद्धतीने सांगायचे तर, कंपनीने कर्ज आवेदनाच्या प्रक्रियेमध्ये/मंजुरीमध्ये समाविष्ट सर्व प्रभारांचा समावेश असणारी खर्चाची संपूर्ण रक्कम (ऑल इन कॉस्ट) उघड करणे आवश्यक आहे. याचीदेखील खातरजमा करायला हवी की असे प्रभार/शुल्क हे भेदभावजनक नाहीत.
- 2.3. कर्ज आवेदनामध्ये कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून कंपनीकडून देऊ करण्यात येणाऱ्या अटी व शर्तीची अर्थदायी तुलना करता येऊ शकेल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येऊ शकेल. कर्ज आवेदन फॉर्म हा आवेदन फॉर्मसोबत सादर करण्यासाठी आवश्यक दस्तऐवजांची यादी सूचित करू शकेल.
- 2.4. कंपनी ही सर्व कर्ज आवेदने मिळाल्याबाबत अभिस्वीकृती देण्यासाठी एक प्रणाली स्थापित करेल. शक्यतो, कर्जविषयक आवेदनांची ज्या कालमर्यादेमध्ये पूर्तता करण्यात येईल त्याबाबत अभिस्वीकृतीमध्ये सूचित करण्यात येईल.

## 3. कर्ज मूल्यमापन, अटी व शर्ती आणि कर्ज आवेदन नाकारण्यासंबंधी संपर्कव्यवहार

- 3.1. सामान्यतः कर्ज आवेदनाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असणारा सर्व तपशील हा आवेदनाच्या वेळी कंपनीकडून गोळा करण्यात येईल. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची गरज असण्याच्या बाबतीत, ग्राहकाला लगेचच कळवण्यात येईल की त्याच्याशी पुन्हा एकदा संपर्क साधण्यात येईल.
- 3.2. सर्व अटी व शर्ती यांसह मंजूर झालेली कर्ज रक्कम, यामध्ये वार्षिकीकृत व्याज दर, वापराची पद्धत, ईएमआय संरचना, पूर्वभरणा प्रभार, दंडात्मक व्याज (जर असल्यास) यांबाबत मंजुरी पत्राच्या माध्यमातून किंवा अन्य माध्यमातून कंपनीद्वारे कर्जदाराला देशीय भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये लिखित स्वरूपात कळवण्यात येईल आणि कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची लिखित स्वीकृती त्यांच्या नोंदीमध्ये ठेवण्यात येईल.
- 3.3. कंपनी ही कर्जाची परतफेड विलंबाने करण्याच्या बाबतीत आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात करेल.
- 3.4. कंपनी ही अभिस्वीकृतीप्रती, कर्ज मंजुरीच्या/वितरणाच्या वेळी किंवा प्रत्येक कर्जदारासाठी कर्ज करारामध्ये उल्लेख करण्यात आलेल्या सर्व सहपत्रांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत हमखास सादर करेल.
- 3.5. कंपनी ग्राहकाला कर्ज प्रदान करू शकत नसल्यास, ती कर्ज नाकारण्यासाठीचे कारण (कारणे) लिखित स्वरूपात कळवेल.

## 4. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- 4.1. कर्ज करारामध्ये/मंजुरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण करण्यात येण्याची खातरजमा कंपनी करेल.
- 4.2. कंपनी वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंडात्मक व्याज (जर असल्यास), सेवा प्रभार, पूर्वभरणा प्रभार, इतर लागू शुल्क/प्रभार इत्यादींसह अटी व शर्ती यांमधील कोणत्याही बदलाबाबत कर्जदाराला देशीय भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये सूचित करेल. तसेच व्याज दर व प्रभार यांच्यामधील बदल हे केवळ भविष्यलक्षीपणे प्रभावी असतील याचीदेखील कंपनी खातरजमा करेल. आणि कर्ज करारामध्ये

आवश्यक ते कलम स्थापित करण्यात येते.

- 4.3. अशा बदलामुळे ग्राहकाचा तोटा होत असल्यास, तो/ती 60 दिवसांच्या आत व नोटीस न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकेल किंवा कोणतेही अतिरिक्त प्रभार किंवा व्याज प्रदान न करता ते स्विकारू शकेल.
- 4.4. करारांतर्गत पेमेन्ट किंवा परफॉर्मन्स परत घेण्याचा/जलद करण्याचा किंवा अतिरिक्त प्रतिभूती घेण्याचा निर्णय हा कर्ज कराराशी अनुरूप असा असेल.
- 4.5. कर्जदाराविरोधात इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असण्याच्या सापेक्ष सर्व देय रकमेची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकित रक्कम प्राप्त झाल्यावर, कंपनीकडून सर्व सिक्युरिटीज (प्रतिभूती) मुक्त करण्यात येतील. सेट-ऑफच्या (वजावटीच्या) सदर अधिकाराची अंमलबजावणी करायची असल्यास, कंपनी ही ज्या संबंधित दाव्याच्या हिशेबपूर्तीपर्यंत/दाव्याचा भ्रणा करण्यात येईपर्यंत सिक्युरिटीज बाळगण्यासाठी हक्कदार आहेत त्या उर्वरित दाव्यांच्या व शर्तीच्या संपूर्ण तपशीलासह सदरबाबत कर्जदाराला सूचना देण्यात येईल.

## 5. संचालकीय मंडळाची जबाबदारी

- 5.1. कंपनीच्या संचालकीय मंडळाने तक्रारींच्या व व्यथांच्या निवारणासाठी संघटनेमध्ये योग्य ती तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केलेली आहे. कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या फंक्शनरीजच्या निर्णयामुळे उद्भवलेले सर्व निर्णय ऐकण्यात आल्याची खातरजमा सदर यंत्रणा करेल आणि किमान पुढील उच्च स्तराला ते निकाली काढेल.
- 5.2. कंपनीचे संचालकीय मंडळ हे न्याय्य कार्यपद्धती संहितेच्या अनुपालनाचा व तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांना ठरावीक कालावधीने आढावा घेईल. अशा आढाव्यांचा एक एकत्रित अहवाल हा विहित करण्यात आलेले असू शकेल त्याप्रमाणे, नियमित अंतराने मंडळाला सादर करण्यात येऊ शकेल.

## 6. तक्रारी व व्यथा निवारण

- 6.1. तक्रारी व व्यथा प्राप्त करण्यासाठी, त्यांची नोंद करण्यासाठी व त्यांची विल्हेवाट लावण्यासाठी कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयामध्ये एक प्रणाली व प्रक्रिया असेल, यामध्ये ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारी व व्यथा समाविष्ट.
- 6.2. ग्राहकाकडून लिखित स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला अभिस्वीकृती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. अभिस्वीकृतीमध्ये अधिकाऱ्याचे नाव व हुद्दा समाविष्ट असेल जो तक्रारीची हाताळणी करेल. आमच्या निर्देशित टेलिफोन हेल्पडेस्कवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दूरध्वनीद्वारे तक्रार दाखल करण्यात आल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान करण्यात येईल आणि रास्त कालावधीमध्ये प्रगतीबाबत कळवण्यात येईल.
- 6.3. प्रकरणाचा तपास करण्यात आल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला आमचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळेची गरज का आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्याच्या सहा आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहक तक्रारीच्या निवारणाने समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे कुठे न्यावी याबाबत त्याला/तिला कळवण्यात येईल.
- 6.4. पीडित कर्जदाराला तक्रार दाखल करता येण्यासाठी कंपनी तक्रार निवारण प्रक्रिया (जेथे तक्रार दाखल करता येऊ शकतो तो ईमेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, समस्थेच्या निवारणासाठी लागणारा टर्नअराउंड टाइम, इस्केलेशनचे मॅट्रिक्स इत्यादी) प्रकाशित करेल आणि ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करण्यात आली आहे याची विशेषकरून खातरजमा करेल. कंपनी तिच्या कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर हे स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल की तक्रारदाराला कंपनीकडून एका महिन्याच्या कालावधीच्या आत प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास किंवा प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास, तक्रारदार हा एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन तक्रार दाखल करून किंवा एनएचबी, नवी दिल्ली येथे पोस्टाद्वारे तक्रार दाखल करून नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

## 7. न्याय्य कार्यपद्धती संहिता कळवण्याची भाषा व प्रकार

येथे वर रुपरेखा मांडण्यात आलेल्या निर्देशांच्या आधारावर न्याय्य कार्यपद्धती संहिता (जी शक्यतो देशीय भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये असेल) ही कंपनीच्या मंडळाच्या मंजूरीसह कंपनीद्वारे स्थापित करण्यात यायला हवी. विविध स्टेकहोल्डर्सच्या माहितीसाठी, सदर माहिती वेबसाइटवर टाकण्यात येईल.

## 8. कंपनीद्वारे आकारण्यात आलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

- 8.1. कंपनी ही निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दर मांडिल्या अवलंब करेल आणि कर्ज व अग्रिम रकमा यांसाठी आकारावयाचा व्याज दर निश्चित करेल. व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीसाठीची कार्यपद्धती आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या प्रकारांसाठी वेगवेगळा व्याज दर आकारण्यामागचा तर्क याबाबतची माहिती कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला आवेदन फॉर्ममध्ये उघड करण्यात येईल आणि मंजूरी पत्रामध्ये त्याबाबत स्पष्टपणे कळवण्यात येईल. कंपनीचे मंडळ हे दंडात्मक व्याज/प्रभार (जर असल्यास) यांसाठी स्पष्टपणे पॉलिसीदेखील स्थापित करेल.
- 8.2. व्याज दर, जोखमीच्या श्रेणीसाठीची कार्यपद्धती, आणि दंडात्मक व्याज (जर असल्यास) हे कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्धही असतील किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित करण्यात येतील. जेव्हा कधीही व्याज दरांमध्ये बदल करण्यात येतील, तेव्हा वेबसाइटवर किंवा अन्य ठिकाणी प्रकाशित करण्यात आलेली माहिती अद्ययावत करण्यात येईल.
- 8.3. व्याज दर व दंडात्मक व्याज (जर असल्यास) हे वार्षिकीकृत दरामध्ये असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारण्यात येणारे अचूक दर माहिती असतील.
- 8.4. कर्जदाराकडून गोळा करण्यात येणाऱ्या हप्त्यांमध्ये व्याज व मुद्दल यांची स्पष्ट वर्गवारी करायला हवी.

## 9. कंपनीद्वारे आकारण्यात आलेले अतिरिक्त व्याज

कंपनी व्याज दर व प्रक्रिया आणि इतर प्रभार (यामध्ये दंडात्मक व्याज समाविष्ट, जर असल्यास) निश्चित करण्यासाठी योग्य ती अंतर्गत तत्त्वे व प्रक्रिया स्थापित करेल. या संबंधात, कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या बाबतीत पारदर्शकतेविषयी न्याय्य कार्यपद्धती संहितेमध्ये निर्देश विचारात घ्यायचे आहेत. कर्जदारासोबतच्या संपर्कव्यवहारामध्ये पुरेशी पारदर्शकता असल्याची खातरजमा करण्यासाठी प्रक्रिया व कामकाज यांचे निरीक्षण करण्यासाठी कंपनीने अंतर्गत यंत्रणा स्थापित केलेली आहे.

## 10. जाहिरात, विपणन व विक्री

कंपनी पुढील गोष्टी करेल;

- 10.1. जाहिरातीमधील व प्रमोशनमधील सर्व सामग्री ही स्पष्ट असल्याची, व वस्तुस्थितीला धरून असल्याची खातरजमा करेल.
- 10.2. सेवा किंवा उत्पादन यांकडे लक्ष वेधणाऱ्या व व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट असणाऱ्या, कोणत्याही मीडियामधील व प्रमोशनल साहित्यामधील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, इतर शुल्क व प्रभार लागू आहेत का हेदेखील कंपनी सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचा संपूर्ण तपशील विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध राहिल.
- 10.3. कंपनी ही तिच्या शाखांमध्ये नोटिसेस प्रदर्शित करून; दूरध्वनीद्वारे किंवा हेल्प-लाइन्सद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; निर्देशित स्टाफ/हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सर्व्हिस गाइड/टॅरिफ शेड्यूल याद्वारे व्याज दर, सर्वसामान्य शुल्क व प्रभार (यामध्ये दंडात्मक व्याज समाविष्ट, जर असल्यास) यांबाबत माहिती प्रदान करेल.
- 10.4. सपोर्ट सेवा प्रदान करण्यासाठी कंपनीने त्रयस्थ पक्षकारांच्या सेवांचा वापर केल्यास, ज्या प्रमाणात कंपनी ग्राहकाच्या व्यक्तिगत माहितीच्या गोपनीयतेची व सुरक्षितता राखते, त्याच प्रमाणात सदर त्रयस्थ पक्षकारांनी ग्राहकाच्या व्यक्तिगत माहितीची हाताळणी करणे (सदर त्रयस्थ पक्षकारांना अशी कोणतीही माहिती उपलब्ध असल्यास) आवश्यक असेल.
- 10.5. ग्राहकांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबाबत कंपनी ग्राहकांना वेळोवेळी कळवत राहिल. उत्पादनांच्या/सेवांच्या संबंधात आमच्या इतर उत्पादनांविषयीची किंवा प्रमोशनल ऑफर्सविषयीची

माहिती ही ग्राहकाने एकतर मेलद्वारे किंवा सदरसाठी वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून सदर माहिती प्राप्त करण्यासाठी त्याची/तिची संमती दिलेली असल्यावरच ग्राहकाला कळवण्यात येऊ शकते.

- 10.6. कंपनी त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्ट्ससाठी (डीएसएज) आचार संहिता नेमून देणे, ज्यांची सेवा मार्केट प्रोडक्ट्सकरिता/उत्पादनांकरिता सेवा घेण्यात येते, यामध्ये इतर गोष्टींसोबतच, ते उत्पादनांची विक्री करण्यासाठी व्यक्तिः किंवा फोनद्वारे ग्राहकाशी संपर्क करतात तेव्हा त्यांनी स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.
- 10.7. कंपनी त्यांच्या मंडळाच्या मंजुरीसह डायरेक्ट सेलिंग एजन्ट्स (डीएसएज)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजन्ट्स (डीएमएज) यांच्याकरिता मॉडेल आचार संहितेचे अवलंब करेल.
- 10.8. कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरियरने किंवा डीएसएने कोणतेही अयोग्य वर्तन केल्याची किंवा या संहितेचे उल्लंघन करणारी कृती केल्याची ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारीचा तपास करण्यासाठी व तक्रारीची हाताळणी करण्यासाठी व झालेली हानी भरून काढण्यासाठी योग्य ती पावले उचलण्यात येतील.

## 11. हमीदार

एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार असल्याचे विचारात घेण्यात आल्यावर कंपनी त्याला/तिला पुढील माहिती कळवेल,

- ए. हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- बी. कंपनीप्रीत त्याची/तिची बांधिलकी असणाऱ्या दायित्वाची रक्कम;
- सी. कंपनी त्याच्या/तिच्या दायित्वाचा भरणा करण्यासाठी त्याच्याकडे/तिच्याकडे मागणी करेल अशी परिस्थिती;
- डी. सदर व्यक्ती हमीदार म्हणून भरणा करण्यामध्ये अपयशी ठरल्यास, कंपनीला त्याच्या/तिच्या इतर पैशांबाबत रिकोर्स आहे का;
- ई. जेव्हा हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहे की अमर्याद आहे; आणि
- एफ. वेळ व परिस्थिती ज्यामध्ये हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विमुक्त होतील तसेच कंपनीला याविषयी त्याला/तिला कळवण्याबाबतचे स्वरूप.
- जी. देय रकमेची परतफेड करण्यासाठी पुसेसे मार्ग असूनही, क्रेडिटरद्वारे/लेन्डरद्वारे करण्यात आलेल्या मागणीचे अनुपालन करण्यास हमीदाराने नकार दिल्यास, अशा हमीदारालाही ऐच्छिक डिफॉल्टर म्हणून हाताळण्यात येईल.

हमीदार हा ज्या कर्जदारासाठी हमीदार म्हणून उभा आहे त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीमधील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलाची/बदलांची माहिती त्याला/तिला कळवण्यात येईल.

## 12. खाजगीपणा व गोपनीयता

ग्राहकांची, सध्याच्या व गत अशा दोन्हीही, सर्व व्यक्तिगत माहिती ही खाजगी व गोपनीय मानण्यात येईल आणि पुढील तत्वांनी व धोरणांचे त्यांचे निर्देशन करण्यात येईल.

- 12.1. कंपनी ही पुढील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता, ग्राहकाच्या खात्यांच्या संबंधातील माहिती किंवा डेटा, मग तो ग्राहकांनी प्रदान केलेला असो किंवा अन्यथा असो, कोणाकडेही, यामध्ये आमच्या समूहातील इतर कंपन्या/एन्टिटीज समाविष्ट, उघड करणार नाही:
  - ए. कायदानुसार माहिती देणे गरजेचे असल्यास.
  - बी. जनतेप्रीत कर्तव्य म्हणून माहिती उघड करणे गरजेचे असल्यास.
  - सी. कंपनीच्या हितसंबंधांसाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणुकीला आळा घालणे). तथापि, विपणन हेतूसाठी, इतर कोणालाही, यामध्ये समूहातील इतर कंपन्या



समाविष्ट, ग्राहकाविषयी किंवा ग्राहकाच्या खात्यांविषयी (यामध्ये ग्राहकाचे नाव व पत्ता समाविष्ट) माहिती देण्याचे कारण म्हणून त्याचा वापर करू नये,

डी. ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितल्यास, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीसह.

ई. कंपनीला ग्राहकाविषयी संदर्भ देण्यासाठी विचारणा करण्यात आल्यास, तो देण्यापूर्वी त्याची/तिची लिखित परवानगी प्राप्त करण्यात येईल.

12.2. कंपनीकडे ग्राहकाच्या असलेल्या व्यक्तिगत नोंदी अॅक्सेस करण्यासाठी ग्राहकाला विद्यमान कायदेशीर आराखड्याच्या अंतर्गत त्याच्याकडे/तिच्याकडे असणाऱ्या हक्कांच्या व्याप्तीपर्यंत कळवण्यात येईल.

12.3. ग्राहकाने कंपनीला नेमकेपणाने परवानगी दिली नसेल तर, कंपनीसह कोणीही विपणन हेतूसाठी ग्राहकाच्या व्यक्तिगत माहितीचा वापर करणार नाही.

### 13. सर्वसाधारण

13.1. (कर्जदाराने याआधी उघड केलेली नाही, अशी नवी माहिती लक्षात आली नसेल तर), कंपनी कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या हेतूव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कामकाजामध्ये अडथळा आणण्यापासून दूर राहतील.

13.2. कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त होण्याच्या बाबतीत, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर असल्यास, त्याबाबत विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात यायला हवे. असे हस्तांतरण हे कायद्याशी सुसंगत राहून पारदर्शक करारविषयी अटीप्रमाणे असेल.

13.3. जेव्हा कर्ज देण्यात येते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची वारंवारता यांद्वारे कर्ज परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करेल. तथापि, ग्राहकाने परतफेड वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, देय रकमेच्या वसुलीसाठी भूमी कायदानुसार निश्चित प्रक्रियेचे पालन करण्यात येईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा व्यक्तिगत भेटी करून स्मरण करून देणे आणि/किंवा प्रतिभूती ताब्यात घेणे, जर असल्यास, अशा गोष्टींचा समावेश असेल.

13.4. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा अवलंब करू नये म्हणजेच कर्जाच्या वसुलीसाठी भलत्याच वेळी कर्जादारांना सातत्याने त्रास देणे, बळजबरीचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या तक्रारीमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांचे उद्धट वर्तन समाविष्ट आहे, ग्राहकाशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्याबाबत कर्मचाऱ्यांना पुरेशा प्रमाणात प्रशिक्षण देण्याची खातरजमा कंपनीद्वारे करण्यात येईल.

13.5. कंपनीने सध्याच्या घडीला वसुली एजन्टची सेवा घेत नाही. कंपनी वसुली एजन्टची सेवा घेतल्यास, मंडळाच्या मंजूरीसह आचारसंहितेची मांडणी करण्यात येईल.

13.6. कंपनी ही पुढील स्थितींच्या बाबतीत गृह कर्जाच्या पूर्व-समाप्तीवर पूर्व-भरणा आकारणी किंवा दंड लावणार नाही:

ए. गृह कर्ज हे फ्लोटिंग व्याज दरावर आहे व कोणत्याही स्रोतामधून त्याची पूर्व-समाप्ती करण्यात आलेले आहे.

बी. गृह कर्ज हे फिक्स्ड व्याज दरावर आहे आणि कर्जदाराकडून त्याच्या स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-समाप्त करण्यात आलेले आहे.

हेतूसाठी 'स्वतःचे स्रोत' याचा अर्थ असा होतो की बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा इतर वित्तीय संस्था यांच्याकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत.

कर्जाच्या पूर्व-समाप्तीच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे यानुसार, सर्व दुहेरी/विशेष दर (फिक्स्ड व फ्लोटिंग यांचा संयोग) गृह कर्जे ही फिक्स्ड/फ्लोटिंग दरासाठी लागू पूर्व-समाप्ती निकष आकर्षित करतील. दुहेरी/विशेष व्याज दराच्या गृह कर्जांच्या बाबतीत, फिक्स्ड व्याज दर कालावधीच्या मुदतसमाप्तीनंतर, कर्ज हे फ्लोटिंग दराच्या कर्जामध्ये रुपांतरीत करण्यात आल्यावर फ्लोटिंग दरासाठीचे पूर्व-समाप्ती निकष लागू होतील. हे यानंतर फॉरक्लोज्ड करण्यात येणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृह कर्जांसाठी लागू आहे. हेदेखील स्पष्ट करण्यात येत आहे की फिक्स्ड (निश्चित) दराचे कर्ज म्हणजे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर फिक्स्ड (निश्चित) असतो.

- 13.7. कंपनी हे सह-आबंधकासह (आबंधकांसह) किंवा शिवाय, व्यक्तिगत कर्जदारांसाठी कामकाजाव्यतिरिक्तच्या हेतूसाठी मंजूर करण्यात आलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग दराच्या मुदती कर्जावर फॉरक्लोजर प्रभार/पूर्वभरणा दंड आकारणार नाही.
- 13.8. कंपनी व व्यक्तिगत (इन्डिव्हिड्युअल) कर्जदार यांच्यामध्ये मान्य करण्यात आलेल्या गृह कर्जाच्या महत्त्वपूर्ण अटी व शर्तीचे जलद व चांगले आकलन होण्यासाठी, कंपनी सर्व बाबतीत सदर कर्जाच्या सर्वांत महत्त्वपूर्ण अटी व शर्ती (एमआयटीसी) समाविष्ट असणारा दस्तऐवज प्राप्त करेल. दस्तऐवज हा कंपनीद्वारे प्राप्त करण्यात येणाऱ्या विद्यमान कर्ज व प्रतिभूती दस्तऐवजांहून अधिक असा असेल. कंपनीला सदर दस्तऐवज ड्युप्लिकेटमध्ये व कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये तयार करण्याचा सल्ला देण्यात येत आहे. कंपनी व कर्जदार यांच्यामध्ये यथोचितरीत्या अंमलबजावणी करण्यात आलेली ड्युप्लिकेट प्रत ही अभिस्वीकृतीच्या अंतर्गत कर्जदाराला सुपुर्द करण्यात येईल.
- 13.9. सेवा प्रभार, व्याज दर, दंडात्मक व्याज (जर असल्यास), देऊ करण्यात येणाऱ्या सेवा, उत्पादनविषयक माहिती, विविध व्यवहारांसाठीचे कालमर्यादा निकष व तक्रार निवारण यंत्रणा, इत्यादींसारखे विविध महत्त्वपूर्ण घटक प्रदर्शित करणे हे कंपनीच्या कामकाजाच्या पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी आवश्यक आहे.
- 13.10. कंपनी पुढीलपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषेमध्ये तिची उत्पादने व सेवा प्रदर्शित करेल. हिंदी, इंग्रजी किंवा इतर सुयोग्य स्थानिक भाषा.
- 13.11. कंपनी ही कर्ज देण्याच्या प्रक्रियेमध्ये लिंग, जात व धर्म यांच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तसेच, कंपनी ही उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी प्रदान करताना विकलांगतेच्या आधारावर, दृष्टीदोष असणाऱ्या किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग आवेदनकर्त्यांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे सोसायटीच्या विविध भागांसाठी योजना स्थापित करण्यापासून किंवा त्यांमध्ये सहभागी होण्यापासून कंपनीला प्रतिबंध होत नाही. दृष्टीदोष असणाऱ्या अर्जदारांसाठी कर्ज सुविधांकरिता स्पष्टीकरणात्मक मार्गदर्शक निर्देश हे परिशिष्टामध्ये जोडण्यात आलेले आहेत.
- 13.12. संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी, कंपनी पुढील गोष्टी करेल:
- ए. संहितेच्या प्रती विद्यमान व नवीन ग्राहकांना प्रदान करेन;
- बी. एकतर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संपर्कव्यवहाराद्वारे किंवा मेलद्वारे विनंतीनुसार ही संहिता उपलब्ध करणे;
- सी. ही संहिता प्रत्येक शाखेमध्ये आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करणे; आणि
- डी. संहितेविषयी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेची प्रत्यक्ष अंमलबजावणी करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित करण्यात आल्याची खातरजमा करणे.

## परिशिष्ट

### दृष्टीदोष असणाऱ्या व्यक्तींना कर्ज सुविधा देण्यासाठी स्पष्टीकरणात्मक मार्गदर्शक निर्देश

1. हाउसिंग फायनान्स कंपन्यांकडून (एचएफसीज) देऊ करण्यात येणारी सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा, इत्यादी गोष्टी दृष्टीदोष असणाऱ्या व्यक्तींनाही उपलब्ध करून घ्यायला हव्यात आणि एचएफसीच्या सर्व शाखांमध्ये/कार्यालयांमध्ये त्या देऊ करण्यात यायला हव्यात.
2. इतर ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्यात येतात, त्याच प्रकारे दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांना सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी उपलब्ध करून देणे आवश्यक आहे आणि त्यांचा दृष्टीदोष हा कर्ज मंजूर करण्यासाठीचा/नाकारण्यासाठीचा निकष असू नये.
3. एचएफसीज इतर कोणत्याही ग्राहकाला प्रदान करतात, त्याच प्रकारे दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांना समान सुविधा प्रदान करणे आवश्यक आहे.
4. एचएफसीज हे त्यांच्याकडून इतर ग्राहकांना उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी देण्यासाठी ज्या प्रक्रिया पार पाडतात, त्या समान प्रक्रिया दृष्टीदोष ग्राहकांना सदर गोष्टी देताना पार पाडणे आवश्यक आहे.

5. दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांवर व्याजाच्या पेमेन्टचा, कोलॅटरलचा व इतर अटींचा अतिरिक्त बोजा लादू नये.
6. एचएफसीच्या पत धोरणामध्ये, एचएफसीद्वारे देऊ करण्यात येणाऱ्या कोणत्याही प्रकारच्या कर्ज सुविधेसाठी इतर ग्राहकांकरिता सह-कर्जदार किंवा हमीदार यांच्यासाठी आग्रह धरण्यात येत नसल्यास, दृष्टीदोष ग्राहकांसाठीदेखील अशा प्रकारचा आग्रह धरण्यात येऊ नये.
7. एचएफसीने दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांना निरक्षर ग्राहकांसारखे मानू नये.
8. एचएफसीने दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांना कोणत्याही सेवा नाकारू नये, यामध्ये अंगठ्याचा ठसा वापरणारे दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहक समाविष्ट. गरज भासल्यास, एचएफसीज हे दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांकडून अतिरिक्त दस्तऐवज म्हणून अंगठ्याचा ठशासंबंधी प्रतिज्ञापत्र घेऊ शकतील.
9. दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांना फॉर्म्स, रिलिप्स इत्यादी वाचण्यासाठी व भरण्यासाठी अतिरिक्त सुविधा प्रदान करायला हव्यात. ग्राहकाला आवश्यकता वाटल्यास, शाखेच्या/कार्यालयाच्या अधिकाऱ्याने/व्यवस्थापकाने कामकाजाचे नियम आणि अटी व शर्ती साक्षीदाराच्या उपस्थितीमध्ये वाचून दाखवायला हव्यात.
10. एचएफसीने दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकाला, एचएफसीकडून देऊ करण्यात येणारे कर्ज घेण्यासाठी किंवा इतर कोणत्याही सुविधा प्राप्त करण्यासाठी, दृष्टीदोष असणाऱ्या व्यक्तीने निवडलेल्या व्यक्तीसह (व्यक्तींसह) ज्याच्यामध्ये दृष्टीदोष आहे, अनुमती देणे आवश्यक आहे.
11. दृष्टीदोष असणाऱ्या व्यक्तीची इच्छा असल्यास, त्याचे खाते चालवण्यासाठी त्या व्यक्तीचा मुखत्यारनामा किंवा मॅन्डेट धारक म्हणून व्यक्तीची/व्यक्तींची निवड करण्यास, दृष्टीदोष असणाऱ्या व्यक्तीला अनुमती देण्यात येऊ शकते.
12. शाखेच्या/कार्यालयाच्या अधिकाऱ्याने/व्यवस्थापकाने उत्पादन देऊ करण्यापूर्वी दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकांला/संभाव्य ग्राहकाला त्याच्या हक्कांविषयी व दायित्वांविषयी माहिती देणे आवश्यक आहे.
13. दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकाच्या दस्तऐवजविषयक आवश्यकता या इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणे समान असणे आवश्यक आहे. खात्यावर खातेधारकाला दृष्टीदोष आहे असे स्पष्टपणे चिन्हांकीत करायचे आहे.
14. आवश्यक असल्यास, एचएफसीजने दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकाला डिजिटल स्वरूपातही सर्व दस्तऐवजांच्या प्रती प्रदान करायला हव्यात.
15. दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकाला हवे असल्यास, एचएफसीजने ब्रेल स्वरूपात किंवा मजकूर वाचता येण्याजोग्या पीडीएफच्या स्वरूपात, दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकाला सर्वांत महत्त्वपूर्ण अटी व शर्तीची (एमआयटीसी) प्रत प्रदान करायला हवी.
16. एचएफसीजने दृष्टीदोष असणाऱ्या ग्राहकाला शक्यतो इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सेवा (ईसीएस) सुविधा प्रदान करायला हवी.

हे लक्षात घ्यावे की हे मार्गदर्शक निर्देश केवळ स्पष्टीकरणात्मक आहेत आणि ते कोणत्याही प्रकारे परिपूर्ण नाहीत.