

महिंद्रा रूरल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

(MRHFL)

निष्पक्ष व्यवहार सहिता

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

यह संहिता महिंद्रा रूरल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (कंपनी) द्वारा मास्टर दिशा-गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) के निर्देशों, 2021 भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा जारी की गई है।

1. संहिता के मुख्य उद्देश्य हैं:

- ग्राहक के साथ लेनदेन में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और उचित व्यवहारों को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता को बढ़ावा देना ताकि ग्राहक उपलब्ध व अपेक्षित सेवाओं को अच्छी तरह से समझ सकें।
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहक और संगठन के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना, और

निम्नलिखित पहलू महिंद्रा रूरल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (MRHFLL) की सभी शाखाओं में लागू होने वाले निष्पक्ष व्यवहार संहिता के लिए व्यापक दिशानिर्देश और नीतियां तैयार करते हैं।

यह आचारसंहिता (code) MRHFLL द्वारा सभी व्यवहारों, उत्पादों, सेवाओं और अन्य प्रस्तावों पर लागू होगा, अथवा उसके ग्राहकों के साथ किसी भी प्रकार के संचार साधन के माध्यम से चाहे वह व्यक्तिगत बातचीत, लिखित या मौखिक संचार या ई-मेल या इलेक्ट्रॉनिक संचार के अन्य किसी रूप में हो सकता है।

संहिता अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्यों और व्यवहार संहिता की भावना का पालन किया जाएगा।

2. ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता के सभी संचार उधारकर्ता द्वारा समझी जानने वाली भाषा में होगा। MRHFLL उधारकर्ता से एक नियम और शर्तों में प्रयुक्त भाषा बोध की जानकारी हेतु एक घोषणापत्र भरवाएगा।
- MRHFLL, ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार के बारे में, ऋण राशि मंजूर / वितरित नहीं है, तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित चुकोती के लिए दंड ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, स्थिर या चल दरों पर लोन परिवर्तित करने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत यदि लागू हो तो, किसी भी ब्याज रीसेट क्लॉज और किसी भी अन्य मामले जोकि उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता हैं, के संबंध में सभी जानकारी, उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से बताएगा।

दूसरे शब्दों में, MRHFL को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/अनुमोदन में शामिल सभी लागू शुल्कों में युक्त लागत को प्रकट करेगा तथा MRHFL यह सुनिश्चित करेगा कि ये परिवर्तन गैर-भेदभावपूर्ण हों।

- ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तुत नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित कर सकता है।
- MRHFL सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। ऋण आवेदनों का निपटान हेतु अधिमान समय सीमा को भी पावती में इंगित किया जाना चाहिए।

ग्राहकों के लिए हमारी प्रतिबद्धता

- MRHFL द्वारा प्रस्तावित सभी उत्पाद और सेवाएँ देश के सभी प्रासंगिक कानूनों और नियमों को पूरी निष्ठा से पालन करेंगे।
 - MRHFL अपने ग्राहकों में उनकी जाति, लिंग, धर्म नस्ल या विकलांगता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा।
 - MRHFL आचारसंहिता (code) की एक कॉपी अपने मौजूदा और नए ग्राहकों को प्रदान करके कोड को सार्वजनिक करेगा, भले ही यह व्यक्तिगत रूप से मांग नहीं की गई हो।
 - MRHFL अपने ग्राहकों को उनके अनुरोध पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता की एक प्रति पटल पर या फिर इलेक्ट्रॉनिक संचार अथवा मेल पर उपलब्ध कराएगा और एक बार पुरी तरह से तैयार होने पर प्रत्येक शाखा पर और वेबसाइट पर भी कोड उपलब्ध कराएगा।
 - MRHFL अपने ग्राहकों द्वारा प्रदत्त सभी जानकारी को सख्ती से गोपनीय रखेगा और किसी भी एजेंसी के साथ उनकी पूर्व अनुमति के बिना किसी भी जानकारी को साझा नहीं करेगा, जब तक कि कानून के तहत जानकारी प्रदान करना अनिवार्य न हो। MRHFL ग्राहक को यह भी सूचित करता है कि डेटा को CIBIL / क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों / रिकवरी एजेंसियों, बैंकों आदि जैसी एजेंसियों के साथ संग्रहीत किया गया है।
 - MRHFL अपने ग्राहकों को उनके जानकारी के अधिकार के तहत खाते के बारे में, उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं और उनके डेटा किन अन्य एजेंसियों के साथ साझा किए जा रहे हैं, उनके बारे में सूचित करेगा।
3. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की जानकारी
- सामान्यतः ऋण आवेदन की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए आवश्यक सभी जानकारियाँ कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्र की जाएगी। अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर ग्राहक को तुरंत सूचित करके उससे पुनः संपर्क किया जाएगा।

- कंपनी उधारकर्ता को अधिमान्य भाषा या अन्य समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, EMI संरचना, पूर्वभुगतान शुल्क, दंड ब्याज (यदि कोई हो) जैसा कि स्वीकृत पत्र या अन्यथा हो, उधारकर्ता को अवगत कराएगी, और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति अपने रिकॉर्ड पर रखी जाए।
- कंपनी ऋण समझौते में पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख मुख्य रूप से करेगी।
- कंपनी रसीद के खिलाफ ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में संलग्न उद्धरण में से प्रत्येक के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।
- ऋण आवेदन की अस्वीकृति के मामले में, कंपनी अस्वीकृति के कारणों (नों) को लिखित में प्रेषित करेगी।

4. नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का वितरण

- संवितरण ऋण समझौते में दिए गए संवितरण अनुसूची (वास्तविक / संशोधित) के अनुसार किया जाएगा।
- कंपनी उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/जुर्माना सहित किसी भी नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव संबंधित जानकारी उसके द्वारा समझी गई भाषा अथवा स्थानीय भाषा में नोटिस देगी। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में लागू होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त खंड ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
- यदि इस तरह का परिवर्तन ग्राहक के लिए प्रतिकूल है, तो वह 60 दिनों के भीतर/बिना किसी नोटिस के तथा बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज के भुगतान के अपना खाता बंद कर सकता है।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन की पुनरावृत्ति या प्रदर्शन में तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- कंपनी सभी देयताओं द्वारा ऋण की बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर सभी प्रतिभूतियों को लौटा देगी, जब तक कंपनी के पास इस बावत किसी भी अन्य दावों के लिए वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार ना हो। सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाने हेतु उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ संबंधित दावा/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के लिए कंपनी के अधिकारों की देयता को सूचना दी जाएगी।

5. निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व

- कंपनी के निदेशक मंडल समस्याओं और शिकायतों के निवारण हेतु संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र तैयार करेगा। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना होगा कि ऋण देने वाले संस्थान के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को उच्च स्तर पर सुना और सुलझाया जाए।
- कंपनी के निदेशक मंडल, प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार सहिता के अनुपालन और शिकायतों के निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली समय-समय पर समीक्षा करेंगे। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित रूप से त्रैमासिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

6. परिवाद एवं शिकायत निवारण

- कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और परिवादों को ऑनलाइन प्राप्त करने, दर्ज करने, और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।
- ग्राहक से लिखित शिकायत प्राप्त होने पर कंपनी एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में शिकायत की जांच अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए। कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर शिकायत को खारिज करने की दशा में ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और समयानुसार प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- शिकायत की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी समापक प्रतिक्रिया भेजेगी या शिकायत प्राप्ति के छह सप्ताह के भीतर शिकायत निवारण में देरी के उचित कारणों को तथा असंतुष्टि की दशा में शिकायत को कहां दर्ज कराया जाए, समझाएगी।
- MRHFL शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रचार करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि यह एक बार विकसित होने वाली वेबसाइट पर उपलब्ध हो।
- कंपनी अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और शिकायतें दर्ज करने के लिए संपर्क विवरण, शिकायत निवारण में लगने वाला समय, तीव्रता के लिए मैट्रिक्स, इत्यादि) को पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने हेतु विज्ञापित और विशेषकर वेबसाइट पर उपलब्धता सुनिश्चित कराएगी। कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं में और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी कि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के प्रतिक्रिया न प्राप्त होने पर अथवा प्रतिक्रिया से असंतुष्ट होने पर, शिकायतकर्ता शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है। राष्ट्रीय आवास बैंक एनएचबी की वेबसाइट पर या एनएचबी, नई दिल्ली के माध्यम से शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करा सकता है।

7. निष्पक्ष व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और प्रणाली

कंपनी निदेशक मण्डल की मंजूरी के साथ निष्पक्ष व्यवहार संहिता को लागू करेगी। इस तरह के स्वीकृत निष्पक्ष व्यवहार संहिता को उधारकर्ताओं को अधिमाम्य भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराया जाएगा और विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध किया जाएगा।

8. एचएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- कंपनी का निदेशक मण्डल धन की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज दर निर्धारित करना जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखकर ब्याज दरों को लागू करेगी। उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की विभिन्न दरें वसूलने हेतु ब्याज की दर और जोखिम के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में व मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित सूचित किया जाएगा। कंपनी निदेशक मण्डल की मंजूरी के साथ दंड ब्याज / शुल्क (यदि कोई हो) के लिए नीति निर्धारित करेगी।
- ब्याज की दरों और जोखिमों के उन्नयन के लिए प्रस्ताव, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित कराया जाना चाहिए। ब्याज दरों में किसी भी बदलाव को वेबसाइट में प्रकाशित या प्रस्तुत जानकारी को अद्यतन किया जाना चाहिए।
- ब्याज और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) की दर वार्षिकीय होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक देय दरों के बारे में जानकारी हो।
- उधारकर्ता को प्रारंभिक प्रक्रिया के रूप में प्रत्येक किस्त में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन प्रदान किया जाएगा। परिवर्तन की दशा में पूर्व सूचना की जाएगी।

9. HFC द्वारा अत्यधिक ब्याज लिए जाने पर

कंपनी ब्याज दरों, प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (यदि कोई हो, ब्याज सहित) को निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का पालन करेगी। उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए तथा कंपनी प्रक्रिया और संचालन में नियंत्रण के लिए एक आंतरिक प्रणाली होगी।

10. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करे कि:

- सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और गैर भ्रामक है।

- मीडिया / प्रचार साहित्य के विज्ञापन में निहित किसी सेवा या उत्पाद पर यदि ध्यान आकर्षित करता है तो कंपनी इसमें संदर्भित किसी भी ब्याज दर, शुल्क और संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण की जानकारी अनुरोध पर वेबसाइट पर उपलब्ध होना चाहिए।
- कंपनी अपनी शाखाओं में ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और जुर्माना (दंड ब्याज सहित, यदि कोई हो) के बारे में, टेलीफोन या हेल्प-लाइन्स के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके, नोटिस के माध्यम से जानकारी प्रदान करेगी।
- तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ, समर्थन सेवाएं की लेते समय कंपनी यह सुनिश्चित करे कि ऐसे तीसरे पक्षकर, ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी तृतीय पक्षों के लिए कोई भी उपलब्ध हो) को कंपनी की तरह गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में एवं अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी, ग्राहकों को उनकी सहमति ऐसी सूचना/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल द्वारा या वेबसाइट पर पंजीकृत करके की गयी हो।
- कंपनी अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (DSAs) के लिए एक आचार संहिता लागू करेगी जिनकी सेवाओं को उपयोग उत्पादों / सेवाओं के विपणन एवं अन्य मामलों में उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करने की आवश्यकता होती है।
- कंपनी अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (DSAs) / प्रत्यक्ष विपणन एजेंसियों (DMAs) के लिए आरबीआई-मास्टर दिशानिर्देशानुसार बोर्ड की मंजूरी से एक आदर्श आचार संहिता लागू करेगी।
- ग्राहक के द्वारा कंपनी प्रतिनिधि / डीएसए / डीएमए की संहिता का उल्लंघन करने, किसी अनुचित आचरण या कार्य में संलग्न होने की शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, शिकायत की जांच और सुनवाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

11. गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर नियुक्त किया जाता है, तो उसे निम्न लिखित जानकारी कंपनी द्वारा उपलब्ध की जानी चाहिए-

- a. गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- b. देय राशि जिसके लिए वह कंपनी के लिए स्वयं को प्रतिबद्ध मानेगा;
- c. परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी अपने देय राशि के भुगतान के लिए उनसे संपर्क करेगा;
- d. क्या कंपनी ने उसके अन्य लेखों का वसूली अधिकार लिया है, यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है;
- e. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ किसी विशिष्ट परिमाण तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; तथा

- f. वह समय और परिस्थितियां जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों को सम्पादित किया जाएगा, साथ ही वह तरीकें जिसमें कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगा।

यदि गारंटर भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद भी लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग के अनुपालन से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को जानबूझ कर दोषी माना जाएगा।

कंपनी, गारंटर को उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति के किसी भी वास्तविक प्रतिकूल परिवर्तन (नों) के बारे में सूचित करेगा।

12. गुप्तता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी वर्तमान और पूर्व की व्यक्तिगत जानकारी, को निजी और गोपनीय माना जाएगा और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

कंपनी ग्राहकों के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, उनके समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं अथवा किसी को भी प्रकट नहीं करेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा:

- अगर जानकारी कानूनी रूप से आवश्यक है।
- यदि जनहित में सूचना प्रकट करना आवश्यक हो।
- यदि कंपनी हित में (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) जानकारी देना आवश्यक है। तथापि, इसका उद्देश्य समूह की अन्य कंपनियों के साथ विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देना नहीं होना चाहिए।
- यदि कंपनी को जानकारी प्रकट करने के लिए ग्राहक स्व अनुमति देता है।
- कंपनी, ग्राहकों के संदर्भ में जानकारी देने से पूर्व ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करेगी।

ग्राहक को कंपनी द्वारा अधिकृत ग्राहक के व्यक्तिगत रिकॉर्ड का निरीक्षण करने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

कंपनी एचएफसी (HFCs) सहित किसी अन्य के साथ विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए उन्हें अधिकृत न करे।

13. सामान्य

- 13.1 कंपनी को ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों (जबतक कि जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, प्राप्त हो) को छोड़कर उधारकर्ता के व्यक्तिगत मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए।
- 13.2 उधारकर्ता द्वारा खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने के दशा में, सहमति या अन्यथा, जैसे कि कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप सुसंगत संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।
- 13.3 निकासी के समय कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान की प्रक्रिया की राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवधिकता बताएगी। हालांकि, यदि ग्राहक द्वारा पुनर्भुगतान नियमों का पालन न करने पर बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के तहत एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को उसकी सूचना भेजकर या व्यक्तिगत चर्चा करके और / या यदि कोई हो, तो प्रतिभूति को जब्त करके ग्राहक को सूचित करना शामिल होगा।
- 13.4 ऋणों की वसूली के मामले में कंपनी ने, विषम परिस्थितियों में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना इत्यादि, उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों द्वारा अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, अतः कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उपयुक्त तौर तरीकों से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- 13.5 बोर्ड के अनुमोदन के आधार पर तथा RBI मास्टर निर्देशानुसार कंपनी ने रिकवरी एजेंटों को संलग्न करने के लिए दिशानिर्देश अपनाए हैं।
- 13.6 कंपनी निम्नलिखित स्थितियों के तहत आवास ऋण के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लेगी:
- जहां आवास ऋण अस्थायी ब्याज दर के आधारित है और किसी अन्य स्रोत से पूर्व-समापन किया गया हो।
 - जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधारित होता है और उधारकर्ता द्वारा ऋण को अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व- समापन किया जाता है।

इस उद्देश्य के लिए "स्वगत स्रोत" का अर्थ बैंक / एचएफसी / एनबीएफसी और / या एक वित्तीय संस्थान से ऋण लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है।

सभी दोहरी / विशेष दर (निश्चित व अस्थायी का संयोजन) गृह ऋण, पुरोबंध (pre-closure) मानदंडों को आकर्षित करेगा, जो निर्भर करेगा कि पुरोबंध (pre-closure) के समय ऋण स्थायी व अस्थायी दर पर है। दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋण के मामले में, अस्थायी दर के लिए पुरोबंध (pre-closure) का मानदंड, ऋण को निश्चित ब्याज दर की अवधि समाप्त करके अस्थायी दर में परिवर्तित करने के बाद ही लागू होगा। तत्पश्चात यह ऐसे सभी दोहरे / विशेष दर वाले आवास ऋणों पर लागू किया जाएगा। यहाँ यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण का तात्पर्य जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर निर्धारित की जाती है।

- 13.7 कंपनी किसी भी व्यवसाय के अतिरिक्त व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर बिना सह-अनुवर्ती (ओं) के लिए मंजूर किए गए किसी भी अस्थायी दर अवधि ऋण पर पुरोबंध प्रभार / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- 13.8 कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हुए आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और उपयुक्त समझ बनाने के लिए, कंपनी सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (MITC) से विचारोत्तेजक प्रारूप युक्त RBI मास्टर निर्देश के अनुबंध XII के अनुसार एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। कंपनी उक्त दस्तावेज की प्रतिलिपि उधारकर्ता द्वारा समझने योग्य भाषा में तैयार करेगी। कंपनी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित प्रतिलिपि को पावती के तहत उधारकर्ता को सौंप दिया जाना चाहिए।
- 13.9 कंपनी संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरों, दंड ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि का प्रदर्शन करेगी। कंपनी "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट्स / ब्रोशर", "वेबसाइट", "डिस्प्ले के अन्य मोड" और "अन्य मुद्दों" पर RBI-मास्टर निर्देश के अनुबंध XII के अनुसार महत्वपूर्ण निर्देश जारी करेगी।
- 13.10 कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी।
- 13.11 कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी नेत्रहीनों या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों को भी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि उपलब्ध करने में अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में शामिल करने या भागीदारी करने से बाधित नहीं करता है।
- 13.12 संहिता का प्रचार करने के लिए, कंपनी:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता (Code) की एक प्रति प्रदान करें;
 - इस संहिता (Code) को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;
 - इस संहिता को हर शाखा और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; तथा
 - सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।