

**महिनूदुरा रूरल हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड**  
**(एमआरएचएफएल (MRHFL))**

**उचित प्रथा संहिता**

## उचित प्रथा संहिता

ही संहिता महिन्द्रा रुरल हाउसिंग फायनान्स लिमिटेडद्वारा, भारतीय रिझर्व बँकेने (आरबीआय) जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन-नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व बँक) डायरेक्शन्स, 2021 च्या अनुषंगाने तयार करण्यात आली आहे.

### 1. संहितेची उद्दिष्टे पुढीलप्रमाणे आहेत:

- ग्राहकांशी व्यवहार करण्यातील किमान मानके निश्चित करण्याद्वारे चांगल्या आणि उचित प्रथांचा प्रचार करणे
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला सेवांकडून तो/ती काय वास्तव काय अपेक्षा ठेवू शकतो/ते हे अधिक चांगले समजून घेणे शक्य होईल.
- स्पर्धामार्फत उच्च प्रचालनीय मानके साध्य करण्यासाठी मार्केट फोर्ससना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहक आणि संघटना यांच्या दरम्यान एक उचित आणि सौहार्दाच्या नात्याचे प्रवर्तन करणे, आणि

महिन्द्रा रुरल हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड (एमआरएचएफएल) सर्व शाखांमध्ये अंमलात आणायच्या उचित प्रथा संहितेसाठी विस्तृत मार्गदर्शक तत्वे आणि धोरणे पुढील पैलू ठरवून देतात.

एमआरएचएफएलद्वारा तिच्या ग्राहकांना कोणत्याही माध्यमांमार्फत किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्ममार्फत (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थेअधीन म्हणून) काउंटरवरून फोनवर, टपालाद्वारे इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसेसमार्फत, इंटरनेटवरून किंवा अन्य कोणत्याही पद्धतीने देऊ करण्यात येणाऱ्या सर्व व्यवहारांना, उत्पादनांना, सेवांना आणि इतर ऑफरिंग्सना ही संहिता लागू असेल.

संहिता निष्ठा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहारात संहितेमागच्या भावनेचे पालन केले जाईल.

### 2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी सर्व पत्रव्यवहार कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असेल. एमआरएचएफएल कर्जदाराकडून त्याला अटी आणि शर्ती समजल्या आहेत याचे साक्षांकन करणारे देशी भाषेतील घोषणापत्र घेईल.
- एमआरएचएफएल कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेली शुल्के/आकार, कर्जाची रक्कम मंजूर झाली नाही/वाटप झाले नाही तर परतावायोग्य शुल्काची रक्कम, परतफेडीचे पर्याय आणि आकार, काही असल्यास, उशीरा केलेल्या परतफेडीसाठी दंडनीय व्याज/दंड, काही असल्यास, स्थिर दराकडून तरत्या दराकडे आणि तसेच उलट्या बाजूने बदल करण्यासाठी रूपांतरण आकार, काही लागू असल्यास, कोणत्याही व्याज रिसेट कलमाचे अस्तित्त्व याविषयीची सर्व माहिती आणि कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम करेल अशी इतर कोणतीही माहिती देईल.  
दुसऱ्या शब्दांत, एमआरएचएफएलने कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजूरीत समाविष्ट असलेल्या सर्व लागू असलेल्या आकारांसह "सर्व खर्च" (ऑल इन कॉस्ट) एका पारदर्शक पद्धतीने उघड केले पाहिजेत. एमआरएचएफएल खात्री करेल की या आकारांत भेदभाव नसेल.
- कर्ज अर्ज प्रपत्रात कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम करेल अशी सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर एचएफसीजद्वारा देऊ करण्यात येणाऱ्या अटी आणि शर्तीची कर्जदाराला अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि त्याला

माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज प्रपत्रात अर्ज प्रपत्राबरोबर सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची सूची दर्शवली जाऊ शकेल.

- एमआरएचएफएल सर्व कर्ज अर्जांची पोचपावती देणारी एक पद्धत तयार करेल. पोचपावतीत, प्राधान्याने किती कालावधीच्या आत कर्जासाठी अर्जाचा निर्णय देण्यात येईल हे सुद्धा दर्शवलेले असावे.

### 3. कर्जाचे मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्जाचा अर्ज फेटाळल्याचे कळवणे

- सामान्यपणे कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेला सर्व तपशील कंपनीकडून अर्ज करतेवेळी संकलित केला जातो. जर तिला काही अतिरिक्त माहिती गरजेची असेल तर, ग्राहकाला त्याच्याशी पुन्हा संपर्क केला जाईल असे लगेच सांगण्यात येईल.
- कंपनी कर्जदाराला देशी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत मंजूरी पत्राच्या मार्गाने किंवा अन्यथा, वार्षिकीकृत व्याज दर, लागू करण्याची पद्धत, इएमआय रचना, मुदतपूर्व परतफेड आकार, दंडनीय व्याज (काही असल्यास), यासहित सर्व अटी आणि शर्तीसह मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम लेखी कळवेल आणि तिच्या रेकॉर्डवर कर्जदाराद्वारे अटी आणि शर्तीचा लेखी स्वीकार ठेवेल.
- कंपनी कर्ज करारात ठळक अक्षरांत उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात आलेले दंडनीय व्याज नमूद करेल.
- कंपनी मंजूरीच्या/वाटपाच्या वेळी, पोचपावतीसमक्ष, प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत न चुकता सादर करेल.
- कर्जाचा अर्ज फेटाळण्याच्या बाबतीत, कंपनी फेटाळण्याचे(ची) कारण(णे) लेखी कळवेल.

### 4. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वाटप

- कर्ज करारात/मंजूरी पत्रात दिलेल्या वाटपाच्या कार्यक्रमानुसार (मूळ/सुधारित) वाटप केले जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला देशी भाषेत किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत वाटपाचा कार्यक्रम, व्याजाचा दर, दंडनीय व्याज (काही असल्यास), सेवा आकार, मुदतपूर्व परतफेड आकार, इतर लागू शुल्के/आकार वगैरेंसह अटी आणि शर्तीमधील कोणताही बदलांची सूचना देईल. आणखी कंपनी खात्री करेल की व्याजाच्या दरातील आणि आकारातील बदल भावी प्रभावाने लागू होतील आणि या संबंधात सोयीस्कर कलम कर्ज करारात अंतर्भूत केले जाईल.
- असा बदल ग्राहकाला नुकसानकारक असेल तर, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचनेविना त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकेल किंवा कोणताही अतिरिक्त आकार किंवा व्याज प्रदान केल्याशिवाय स्विकारू शकेल.
- प्रदान किंवा कामगिरी मागे घेण्याचा/गतीमान करण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.

- कंपनी सर्व देयांच्या परतफेडीनंतर किंवा कर्जाच्या थकित रकमेच्या वसूलीनंतर, कंपनीचा कर्जदारासमक्ष इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व सुरक्षा मुक्त करेल. असा वजावटीचा हक्क वापरायचा असेल तर, कर्जदाराला शिल्लक दाव्यांच्या आणि संबंधित दाव्याची तडजोड होईपर्यंत/प्रदान करेपर्यंत कंपनीला ज्या अटीखाली सुरक्षा राखून ठेवण्याचा हक्क आहे त्याच्या तपशीलासह त्याची सूचना दिली जाईल.

## 5. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- कंपनीचे संचालक मंडळ तक्रारी आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी संघटनेच्या आतच उचित तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल. अशा यंत्रणेने खात्री करावी की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यसेवकांच्या निर्णयांतून उद्भवणारे विवाद ऐकून घेतले जातील आणि किमान पुढील उच्चतम पातळीवर ते निकालात काढले जातील.
- कंपनीचे संचालक मंडळ उचित प्रथा संहितेच्या अनुपालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा देतील. अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला त्रैमासिक तत्वावर नियमित मध्यांतराने सादर केला जाईल.

## 6. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी निवारण

- कंपनीमध्ये तिच्या प्रत्येक ऑफिसमध्ये, तक्रारी आणि गाऱ्हाणी, ऑनलाइन प्राप्त झालेल्यांसहित, प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणीसाठी आणि निकालात काढण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.
- ग्राहकाकडून एखादी तक्रार लेखी प्राप्त झाली असेल तर, कंपनी त्याला/तिला आठवड्याच्या आत पोचपावती/उत्तर देण्यासाठी प्रयत्नांची शिकस्त करेल. पोचपावतीवर गाऱ्हाण्याचे निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि हुद्दा असेल. तक्रार कंपनीच्या निश्चीत केलेल्या टेलीफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर केलेली असेल तर, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि एका वास्तव कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- विषयाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला तिचे अंतिम उत्तर पाठवेल किंवा उत्तर देण्यासाठी तिला जास्त वेळ का हवा आहे त्याचे स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून तसे करण्यासाठी सहा महिन्यांच्या आत प्रयत्नांची शिकस्त करेल आणि त्याला/तिला त्याचे/तिचे अजूनही समाधान झाले नसेल तर तक्रार पुढे कशी न्यायची याची माहिती देण्यात येईल.
- कंपनी व्यथित कर्जदाराद्वारे तक्रारी दाखल करण्यासाठी तिची तक्रार निवारण कार्यपद्धती (इ-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी दाखल करता येतील आणि समस्येच्या निराकरणासाठी लागणारा वेळ, वरच्या पातळीवर नेण्यासाठी मॅट्रीक्स वगैरे) प्रसिद्ध करेल आणि ते तिच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल याची विशेष करून खात्री करेल. कंपनी तिच्या सर्व ऑफिसेस/शाखांमध्ये आणि तिच्या वेबसाइटवर हे स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल की जर तक्रारदाराला कंपनीकडून एक महिन्याच्या कालावधीच्या आत उत्तर मिळाले नाही किंवा मिळालेल्या उत्तराबाबत तो असमाधानी असेल तर, तक्रारदार नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे एनएचबीच्या वेबसाइटवर किंवा एनएचबी, नवी दिल्लीला टपालाद्वारे त्याची तक्रार दाखल करून जाऊ शकेल.

## 7. उचित प्रथा संहितेची भाषा आणि संवादाची पद्धत

कंपनी मंडळाच्या मान्यतेने उचित प्रथा संहिता व्यवहारात आणेल. अशी मान्यता मिळालेली उचित प्रथा संहिता कर्जदारांना प्राधान्याने देशी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत उपलब्ध करून दिली जाईल आणि विविध हितसंबंधियांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर सुद्धा टाकली जाईल.

## 8. एचएफसीज् द्वारा आकारण्यात आलेले अत्यधिक व्याज नियमित करणे

- कंपनीचे संचालक मंडळ निधीचा खर्च, मार्जीन आणि जोखीम प्रिमियम यासारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दराचे एक मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्जे आणि अग्रिमांसाठी आकारावयाच्या व्याजाचा दर ठरवेल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या प्रवर्गांसाठी वेगवेगळा व्याजाचा दर आकारण्यामागची कारणमीमांसा कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्ज प्रपत्रात उघड केली जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवली जाईल. कंपनी संचालक मंडळाच्या मान्यतेने दंडनीय व्याज/आकार (काही असल्यास) त्यासाठी धोरण निश्चित करेल.
- व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडनीय व्याज (काही असल्यास) ते सुद्धा कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात येईल आणि संबंधित वर्तमानपत्रांत प्रसिद्ध केले जाईल. वेबसाइटवर किंवा वर्तमानपत्रांत प्रसिद्ध केलेली माहिती जेव्हा केव्हा व्याजाच्या दरांत बदल होईल तेव्हा अद्यतन केली जाईल.
- व्याजाचा दर आणि दंडनीय व्याज (काही असल्यास) तो वार्षिकीकृत दर असला पाहिजे जेणेकरून कर्जदाराला त्याच्या खात्याला आकारण्यात येणाऱ्या नेमक्या दराची माहिती असेल.
- कर्जदाराला प्राथमिक ऑनबोर्डिंग प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून प्रत्येक हप्त्याचे व्याज आणि मुद्दल यातील विभागणी पुरवण्यात येईल. बदल, काही असल्यास, ते जेव्हा केव्हा केले जातील तेव्हा कळवले जातील.

## 9. एचएफसीज् द्वारा आकारलेले अत्यधिक व्याज

व्याजाचे दर आणि प्रक्रिया शुल्क आणि इतर आकार (दंडनीय व्याजासह, काही असल्यास) ठरविण्यासाठी कंपनी उचित अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती ठरवून देईल. कर्जदाराशी संवादात पुरेशा पारदर्शकतेची खात्री करण्याच्या दृष्टीने कंपनी प्रक्रिया आणि प्रचालनांचे संनियंत्रण करण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा निर्माण करेल.

## 10. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

कंपनी खात्री करेल की:

- सर्व जाहिरात आणि प्रचारविषयक साहित्य स्पष्ट आणि वास्तविक असेल
- कोणत्याही माध्यमांतील आणि प्रचारविषयक साहित्यातील कोणतीही जाहिरात जी एखाद्या सेवेकडे किंवा प्रॉडक्टकडे लक्ष वेधते आणि व्याजाच्या दराकडे संदर्भ समाविष्ट करते, त्यात कंपनी इतर शुल्के आणि आकार लागू होतील का हे सूचित करेल आणि की संबंधित अटी आणि शर्तीचा पूर्ण तपशील विनंतीवरून किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- कंपनी व्याजाचे दर, सामान्य शुल्के आणि आकार (दंडनीय व्याज, काही असल्यास) त्याची माहिती त्यांच्या शाखेत सूचना प्रदर्शित करण्यामार्फत; दूरध्वनी किंवा हेल्पलाइन्स मार्फत; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त केलेल्या कर्मचाऱ्यांमार्फत/हेल्पडेस्कमार्फत; किंवा सर्विस गाइड/टारीफ शेड्यूल पुरवून पुरवेल.

- सहाय्यक सेवा पुरवण्यासाठी तृतीय पक्षांना गुंतवण्याच्या बाबतीत, कंपनी खात्री करेल की असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची व्यक्तिगत माहिती (जर कोणतीही अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल) कंपनी हाताळेल तेवढ्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षितपणे हाताळतील.
- कंपनी वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांनी लाभ घेतलेल्या त्यांच्या प्रॉडक्ट्सची विविध वैशिष्ट्ये कळवेल. त्यांच्या इतर प्रॉडक्ट्सविषयीची माहिती किंवा प्रॉडक्ट्स/सेवांच्या संबंधातील प्रचारविषयक माहिती ग्राहकांना, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी एकतर मेलद्वारे किंवा त्यासाठी वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर/अर्ज प्रपत्रावर नोंदणी करून संमती दिली असेल तरच कळवण्यात येईल.
- ज्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज् (डीएसएज्) च्या सेवांचा लाभ कंपनीने प्रॉडक्ट्सच्या/सेवांच्या मार्केटिंगसाठी घेतला असेल त्यांच्यासाठी आचारसंहिता लागू करेल ज्यासाठी अन्यथा त्यांना त्या प्रॉडक्टस् विकण्यासाठी व्यक्तीशः किंवा दूरध्वनीद्वारे सामोरे जातात तेव्हा त्यांना इतर विषयांबरोबरच त्यांची स्वतःची ओळख देणे आवश्यक असेल.
- कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजन्टस् (डीएसएज्)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजन्टस् (डीएमएज्) साठी त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यातेने आरबीआय - मास्टर डायरेक्शन नुसार आदर्श आचारसंहितेचा स्वीकार करेल.
- ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त होण्याच्या प्रसंगात की कंपनी प्रतिनिधी/डीएसए/डीएमए कोणत्याही अयोग्य वर्तनात गुंतलेले आहेत किंवा या संहितेचे उल्लंघन करून कृती केलेली आहे, तपास करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी उचित पावले उचलण्यात येतील.

## 11. हमीदार

कर्जाला हमीदार होण्याचा विचार करत अशलेल्या व्यक्तीला कंपनीने खालील माहिती दिली पाहिजे:

- a. हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- b. तो/ती स्वतः कंपनीला वचन देणार असणाऱ्या दायित्वाची रक्कम;
- c. ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याच्या/तिच्या दायित्वाचे प्रदान करण्यासाठी सांगेल;
- d. तो/ती हमीदार म्हणून प्रदान करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनीपाशी त्याच्या/तिच्या कंपनीतील इतर पैशांचा आधार आहे का;
- e. हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट रकमेपुरते मर्यादित आहेत की ते अमर्यादित आहेत; आणि
- f. ज्या वेळी आणि परिस्थितीत त्याची/तिची हमीदार म्हणून दायित्वे पार पाडली जातील आणि याविषयी कंपनी त्याला/तिला ज्या पद्धतीने सूचित करतील ती सुद्धा.

क्रेडिटर/लेंडरने केलेल्या मागणीची, देयांच्या प्रदानासाठी पर्याप्त साधने असतानाही, पूर्तता करण्यास हमीदाराने नकार देण्याच्या बाबतीत, अशा हमीदारालाही बुद्धिपुरस्सर कसूरदार समजले जाईल.

कंपनी त्याला/तिला तो/ती ज्या कर्जदाराला हमीदार राहिले आहेत त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक विपरित बदलांची माहिती देईल.

**12. खाजगीयता आणि गोपनीयता**

ग्राहकांची सर्व व्यक्तीगत माहिती, सध्याची आणि पूर्वीची दोन्ही, खाजगी आणि गोपनीय म्हणून वागवली जाईल आणि ती पुढील तत्वे आणि घोरणांनी मार्गदर्शित असेल.

कंपनी ग्राहकांच्या खात्याशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, तो ग्राहकांनी पुरवलेला असो वा अन्यथा, कुणालाही, ज्यात इतर कंपन्या/त्यांच्या समूहातील इतर एकेके यांचा समावेश आहे, पुढील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता, उघड करणार नाही.:

- माहिती जर कायद्याने द्यायची असेल.
- माहिती उघड करणे जर सार्वजनिक कर्तव्याप्रती असेल.
- कंपनीच्या हितसंबंधांसाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदा. फसवणूकीला प्रतिबंध करण्यासाठी). तथापि, त्याचा वापर समूहातील इतर कंपन्यांसहित अन्य कुणालाही, मार्केटिंग हेतूसाठी ग्राहकाविषयीची किंवा ग्राहकांच्या खात्याविषयीची माहिती देण्याचे कारण म्हणून केला जाऊ नये.
- जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- कंपनीला ग्राहकाविषयी संदर्भ देण्यासाठी सांगण्यात आले तर, कंपनी तो देण्यापूर्वी ग्राहकाची लेखी परवानगी प्राप्त करेल.

ग्राहकाला कंपनीद्वारे त्याच्या/तिच्याविषयीच्या धारण केलेल्या व्यक्तीगत नोंदींमध्ये प्रवेशासाठी अस्तित्वातील कायदेशीर चौकटीच्या अधीन त्याच्या/तिच्या हक्कांच्या मर्यादेची माहिती दिली जाईल.

ग्राहकाने विशिष्ट प्रकारे तसे करण्यासाठी अधिकार दिल्याशिवाय कंपनी ग्राहकाच्या व्यक्तीगत माहितीचा वापर एचएफसीज् सह कुणाकडूनही मार्केटिंग हेतूसाठी करणार नाही.

**13. सर्वसाधारण**

- 13.1** कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीत तरतूद केल्यानुसार हेतूचा अपवाद करता कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहील (ग्राहकाने पूर्वी उघड न केलेली माहिती, लक्षात घेतलेली असल्याशिवाय).
- 13.2** कर्जादाराद्वारे कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त होण्याच्या बाबतीत, संमती किंवा अन्यथा म्हणजे कंपनीची हरकत, काही असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कारारीकृत अटीनुसार असेल.
- 13.3** जेव्हा केव्हा कर्ज दिली जातात, कंपनी ग्राहकाला रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा काळ या मार्गे पत्रफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, ग्राहकाने परतफेडीच्या कार्यक्रमाचे पालन केले नाही तर, देयांच्या वसूलीसाठी देशाच्या कायद्यानुसार निश्चीत केलेल्या प्रक्रियेचे अनुसरण करण्यात येईल. प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला सूचना पाठवून किंवा व्यक्तीगत भेट देऊन स्मरण करून देणे आणि/किंवा सुरक्षा काही असल्यास, पुन्हा ताब्यात घेणे सामील असेल.
- 13.4** कर्जाच्या वसूलीच्या विषयात, कंपनी छळाचा उपयोग करणारा नाही नामे अनुचित वेळी ग्राहकाला सातत्याने त्रास देणे, कर्जाच्या वसूलीसाठी मनुष्यबळाचा वापर करणे वगैरे. ग्राहकाच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या उद्धट वर्तनाचा सुद्धा समावेश असल्यामुळे, कंपनी खात्री करेल की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.

- 13.5** कंपनी संचालक मंडळाच्या मान्यतेने आरबीआय - मास्टर डायरेक्शन नुसार वसूली एजन्टांच्या नियुक्तीसाठी मार्गदर्शक तत्वांचा स्वीकार करेल.
- 13.6** पुढील परिस्थितींमध्ये कंपनी हाउसिंग कर्जांच्या मुदतपूर्व बंद करण्यावर मुदतपूर्व प्रदान लेव्ही किंवा दंड लावणार नाही:
- जिथे हाउसिंग कर्ज तरता दर तत्वावर आहे आणि कोणत्याही स्रोतातून मुदतपूर्व बंद केले आहे.
  - जिथे हाउसिंग कर्ज स्थिर व्याज दर तत्वावर आहे आणि कर्जदाराने कर्ज त्याच्या स्वतःच्या स्रोतातून मुदतपूर्व बंद केले आहे.
- हेतूसाठी "स्वतःचा स्रोत" अभिव्यक्ती म्हणजे एखादी बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा एखादी वित्तीय संस्था यांच्या व्यतिरिक्त कोणत्याही स्रोताकडून कर्ज घेणे.
- सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि तरता दर संयुक्तपणे) कर्जांना, मुदतपूर्व बंद करण्याच्या वेळी कर्ज स्थिर दरावर आहे की तरत्या दरावर यावर अवलंबून, स्थिर/तरत्या दराला लागू असणारे मुदतपूर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दर हाउसिंग कर्जांच्या बाबतीत, स्थिर दर व्याज कालावधीच्या समाप्तीनंतर, एकदा कर्ज तरत्या दरात रुपांतरित केल्यावर तरत्या दरासाठीचा मुदतपूर्व बंद नियम लागू होईल. यानंतर पुढे मुदतीपूर्वी बंद केल्या जाणाऱ्या सर्व दुहेरी/विशेष दर कर्जांना लागू होते. हे सुद्धा स्पष्ट करण्यात येते की स्थिर दर कर्ज म्हणजे जिथे कर्जांच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर स्थिर असतो असे कर्ज.
- 13.7** व्यक्तीगत कर्जदारांना, सह-बंधनकर्त्या(र्त्या)सह किंवा शिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त हेतूसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही तरत्या दराच्या मुदतीच्या कर्जावर आधी बंद करण्याचे आकार/मुदतपूर्व बंद करण्याचे आकार लादणार नाही..
- 13.8** कंपनी आणि व्यक्तीगत कर्जदाराच्या दरम्यान मान्य करण्यात आलेल्या हाउसिंग कर्जांच्या मुख्य अटी आणि शर्ती पटकन आणि चांगल्या समजून घेणे सोयीचे होण्यासाठी, कंपनी आरबीआय मास्टर डायरेक्शनच्या **परिशिष्ट XII** नुसार सूचनात्मक प्रारूपात सर्व प्रकरणांत अशा कर्जांच्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) असलेला दस्तऐवज प्राप्त करेल. हा दस्तऐवज कंपनीद्वारे प्राप्त केल्या जात असलेल्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजाच्या व्यतिरिक्त आहे. कंपनी सदर दस्तऐवज दोन प्रतींमध्ये आणि कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत तयार करेल. कंपनी आणि कर्जदाराच्या दरम्यान यथायोग्य प्रकारे निष्पादित केलेली दुसरी प्रत पोचपावती अधीन कर्जदाराच्या हाती सुपूर्द केली जाईल.
- 13.9** सेवा आकार, व्याज दर, दंडनीय व्याज (काही असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, प्रॉडक्टची माहिती, विविध व्यवहारांच्या वेळेचे नियम आणि गाऱ्हाणी निवारण यंत्रणा वगैरेंसारखे विविध महत्वाचे पैलू कंपनीच्या कामकाजांमध्ये पारदर्शकपणाचे प्रवर्तन करण्यासाठी प्रदर्शित करेल. **आरबीआय मास्टर डायरेक्शनच्या परिशिष्ट XII** नुसार कंपनी महत्वाच्या सूचना "सूचना फलक", "पुस्तिका/माहितीपत्रके", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाच्या इतर पद्धती" यावर प्रदर्शित करेल.
- 13.10** कंपनी त्यांची प्रडक्टस् आणि सेवा याविषयी पुढीलपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिन्दी, इंग्लीश किंवा उचित स्थानिक भाषा.
- 13.11** कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. त्यापुढे, कंपनी दृष्टीने अंधू असलेल्या किंवा दिव्यांग कर्जदारांच्या बाबतीत सुद्धा प्रॉडक्टस्, सेवा, सुविधा वगैरे पुरवण्यात अपंगत्वाच्या



कारणाने भेदभाव करणारा नाही. तथापि, हे समाजाच्या वेगवेगळ्या घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापित करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून वगळणार नाही.

**13.12** संहितेला प्रसिद्धी देण्यासाठी, कंपनी:

- a. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत पुरवेल;
- b. ही संहिता एकतर काउंटरवर इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशनद्वारे किंवा मेलद्वारे विनंतीवरून उपलब्ध करेल;
- c. ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करेल; आणि
- d. खात्री करेल की त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबाबत संबंधित माहिती पुरवण्यासाठी आणि संहिता अंमलात आणण्यासाठी प्रशिक्षण देईल.