



POLICY ON FAIR PRACTICE CODE

INTRODUCTION

We, Hinduja Housing Finance Limited (hereinafter referred to as “HHF” or “we”), have framed and adopted a code, which sets the principles for fair practice standards when dealing with customers. The Code has been prepared based on the Guidelines issued by Reserve Bank of India on Fair Practices Code vide

- 'Master Direction Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 ref DOR. FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 dt. 17/2/2021 and
- Fair Lending practice – Penal Charges in Loan Accounts ref DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 dt. 18/8/2023, effective 1/1/2024.

OBJECTIVES

- To promote fair and good practices in dealing with the customers.
- To increase transparency in the transactions between HHF and the customers, so that the customer can have an understanding of what he/she can reasonably expect of the services, from HHF.
- To encourage market forces through competition, to achieve higher operating standards.
- To promote fair and cordial relationship between customer and HHF.
- To foster confidence in housing finance system.

FAIR & TRANSPARENT DEALINGS

- A. We shall act fairly and reasonably in all dealings with the customers by ensuring the following:
- HHF shall meet the commitments made and standards as per RBI's guidelines on Fair Practices Code for the products and services that are being offered to the customers.
 - The staff shall follow the procedures and practices as laid down by HHF.
 - The products and services of HHF shall meet the relevant laws and regulations in letter and spirit.
 - The dealings of HHF with the customers shall be based on ethical principles of integrity and transparency.
- B. We shall transparently disclose to the borrower all information about fees / charges payable for processing the loan application, pre-payment options and charges, if any, penal charges for delayed repayment if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice-versa, existence of any interest reset clause and any other matter which affects the interest of the borrower. In other words, we must disclose 'all in cost' inclusive of all charges involved in processing / sanction of loan application in a transparent manner. It should also be ensured that such changes / fees are non-discriminatory.

ADVERTISING, MARKETING AND SALES

We shall ensure that:

- All advertising and promotional materials are clear and do not mislead the customers.
- Promotional literature on services and products, in any media shall include a reference to the interest rate. HHF shall also ensure to indicate the fees, charges, terms and conditions that are applicable for the products and services and are made available to the customers on request.
- HHF shall ensure to provide the information on interest rates, fees and charges (including penal charges, if any) through:



- Notices displayed at Branch premises.
 - Telephone or help lines.
 - Company's website.
 - Designated staff/help desk.
 - Providing service guide/tariff schedule.
- HHF shall ensure that the "third parties engaged" for providing support services shall handle customer personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as HHF would.
 - HHF may from time to time shall communicate to customers various features of the products availed by them. Information about the new products/other products /services shall be conveyed to the customers, only if the customer had given his/her consent to receive such information/services either by mail or by registering the same on the web site or on customer service number.
 - HHF shall prescribe a code of conduct for "Direct Selling Agencies" (DSA) if their services are engaged /availed in marketing products /services, to identify themselves when they approach the customer for selling the products personally or through phone.
 - In the event of receipt of any complaint from the customer that HHF's representative(s) / courier / DSA had engaged in any improper conduct or acted in violation of this code, appropriate steps shall be taken to investigate and to handle the complaint(s) and to make good the loss.

LOANS

A. Applications:

- We had included all the questionnaire, columns and tables to elicit the information that is needed, in the application form, for taking credit decision. The data required in the application form, shall enable the applicant(s) to compare the terms and conditions offered by HHF with other housing finance institutions, so that the customer is in a position to take his/her decision independently.
- We have also provided perforated sheet at the end of application form, for giving acknowledgement, to the applicant, for having received the application form, with date & signature of the authorized person of HHF at the branch.

B. Processing of Application Form & Terms and Conditions:

- In the normal course, all the information that is needed is collected from the applicant at the time of submission of application form. The customer shall be informed at the time of accepting the application form, that the branch shall contact him/her again immediately, in case additional information is needed /required.
- HHF shall issue to the applicants a Sanction Letter, conveying there in the "Terms and Conditions" of sanction/approval. The sanction letter indicates the loan amount approved, tenure, annualised rate of interest, mode of rest, prepayment charges, penal charges (if any), amount of processing fee received & balance payable, principal security and/or collateral security, guarantor (wherever applicable), special conditions and other terms of sanction. If the applicant accepts for the terms and conditions stated in the sanction letter, then he/she should sign on the sanction letter with date, as acceptance of the sanction letter.
- HHF shall invariably furnish a copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to every borrower at the time of sanction / disbursement of loans.

C. Communication of rejection of Loan Application:

If HHF cannot provide the loan to the customer, it shall communicate in writing / Email / SMS the reason(s) for rejection.

D. Disbursement of loans including changes in terms and conditions:



- Disbursement shall be made in accordance with the terms and conditions stated in the "schedule" of the loan agreement.
- HHF shall give notice to the borrower of any change in the terms and conditions of the loan agreement. HHF should also ensure that changes, if any in interest rates and penal charges, if any, service charges, prepayment charges, other applicable fee / charges etc. are effective only prospectively and a suitable condition in this regard is incorporated in the loan agreement. If the changes, if any made in the loan agreements are disadvantage to the customer, he/she may within 60 days & without notice close his /her loan account or switch it without paying any extra charges or interest.
- Decisions of HHF to recall the advance or accelerate the payment or performance under the agreement or seeking additional securities shall be in consonance with the loan agreement.
- HHF shall release all the securities charged to HHF upon repayment of all dues, subject to right or lien for any other claim/guarantee, which is outstanding against the borrower. HHF shall give notice to the borrower if right of lien is proposed to be exercised or HHF is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled or paid.

Penal Charges in Loan Accounts (DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 dt. 18/8/2023, effective 1/1/2024):

- For non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower, penalty, if charged, will be treated as 'penal charges' and HHF will not levy in the form of 'penal interest' and will not add to the rate of interest charged on advances, i.e. there will not be any capitalisation of penal charges.
- HHF will not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to the guidelines
- The quantum of penal charges, if charged, shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without having any discrimination within a particular loan / product category
- The penal charges, if charged, in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business' will not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions
- The quantum and reason for penal charges, if charged, will be clearly disclosed to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions, in addition to being displayed on website under Interest rates and service charges.
- HHF shall communicate to borrowers the applicable penal charges, if charged, whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent.

GUARANTOR

When a person intends to be a guarantor to a loan, he/she shall be informed about

- His/her liability as guarantor.
- The amount of liability he/she will be committing himself/herself to HHF
- Circumstances under which the HHF will call on him/her to pay up the borrower's liability.
- Whether HHF has recourse to his/her other monies in HHF, if he/she fail to pay up as a guarantor.
- Whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or they are unlimited.
- Time & circumstances in which his/her liabilities as guarantor will be discharged as also the manner in which HHF shall notify him/her about this.
- In case the guarantor refuses to comply with the demand made by the creditor /lender, despite having sufficient means to make payment of the dues, such guarantor would also be treated as a wilful defaulter.



HHF shall keep him/her informed of any material adverse change/s in the financial position of the borrower to whom he/she stands as a guarantor.

PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

We shall treat the personal information of customer even when the customer is no longer a customer as private and confidential. We will not reveal the data or information of customer to anyone including other companies in the group except when:

- Required by law
- Duty towards public to reveal information
- Our interest requires giving information to anyone else, including other companies in the group, for marketing purposes
- If the customer asks HHF to reveal the information or with the customer's permission
- If HHFs are asked to give a reference about customers, they shall obtain prior written permission from the customer before giving it.
- We will inform the customer about his rights/liabilities under the Laws of India for accessing the personal records that we hold about him/her.
- We will not use customer's personal information for marketing purposes unless the customer specifically authorizes us to do so.

CREDIT REFERENCE AGENCIES

- 1) We shall inform customer of the circumstances when we will pass on the account details to credit reference agencies.
- 2) We may give information to credit reference agencies about the personal debts the customer owes us if:
 - a) The customer has fallen behind his/her payments
 - b) The amount owed is not in dispute
 - c) The customer has not made proposal following our formal demand for repayment of dues.
- 3) We shall intimate the customer in writing in such a case. At the same time, we shall explain to the customers the role of credit reference agencies and the effect the information they provide can have on customer's ability to get credit.
- 4) We shall give information about the customer's account to credit reference agencies if the customer has given his/her permission to do so.
- 5) We shall provide relevant information given to credit reference agencies if demanded by the customer.

COLLECTION OF DUES

- 1) When the loans are given, we shall explain to the customer the repayment process by mentioning amount, tenure and periodicity of repayment in the welcome letter. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him / her notice or by making personal visits and / or repossession of security, if any.
- 2) Our collection policy/ process shall be built on courtesy, fair treatment and persuasion. We believe in fostering customer confidence and long-term relationship. Our staff or any person authorized to represent us in collection of dues or / and security repossession shall identify himself / herself and display the authority letter issued by us and upon



request, display his / her identity card issued by the Company or under authority of the Company. HHF will provide customers with all the information regarding dues and shall endeavour to give sufficient notice for repayment of dues.

HHF shall ensure that the recovery agents are properly trained to handle with care and sensitivity, their responsibilities, privacy of customer information etc.

3) All the members of the staff or any person authorized to represent us in collection and / or security repossession shall follow the guidelines set out below:

- a) Customer would be contacted ordinarily at the place of his / her choice and in the absence of any specified place at the place of his / her residence and if unavailable at his / her residence, at the place of business / occupation.
- b) Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance.
- c) Customer's privacy would be respected.
- d) Interaction with the customer shall be in a civil manner.
- e) Our representatives shall contact the customers between 8.00 am to 7.00 pm for recovery of overdue loans, unless the special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise.
- f) We will endeavour to consider the customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place and such requests shall be honoured, as far as possible.
- g) A tracker with time and number of calls and gist of conversation would be maintained.
- h) All assistance would be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- i) During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum will be maintained.
- j) Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions would be avoided for making calls / visits to collect dues.

COMPLAINTS AND GRIEVANCES

- We shall adopt a system of receiving, registering and disposal of complaints and grievances at all its branches and offices.
- We shall inform the customer about the procedure followed for handling complaints fairly and quickly on our website, as and when launched.
- If we receive the complaint in writing from the customer, we shall send him/her an acknowledgement /response within a week. If we receive a complaint over phone from a customer, we will provide the customer with a complaint reference number and keep him informed of the progress.
- After examining the matter, we shall send the final response to the customer or explain him reason why we need more time to respond and will try to do so within six weeks of the complaint.
- The grievance redressal procedure is published on our website, as and when launched.

REGULATION OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY HFC'S

Amendments related to the circular Penal Charges in Loan Accounts ref DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 dt. 18/8/2023, effective 1/1/2024 is carried out in Interest Rate policy.

GENERAL

- If we think necessary, we shall verify the details mentioned by the customer in the loan application by contacting the customer at his/ her residence and/or business addressees through agencies appointed for the purpose.
- In order to promote transparency, HHF shall display information related to various key aspects such as service charges, interest rates, penal charges (if any), services offered, product information, time norms for various transactions if any and grievance redressal mechanism etc.
- The customer is expected to co-operate if the Company needs to investigate a transaction on the customer's account and with the police/ other investigative agencies, if the Company needs to involve them.



- If the customer acts fraudulently, he / she will be responsible for all losses and if the customer acts without reasonable care and this causes losses, then he / she will be responsible for the same.
- We shall give customers information about our products and services in English normally. However, if requested by the customer, such information shall be provided in Hindi or any other appropriate local language.
- We will not discriminate between our customers on grounds of sex, caste and religion. Further, HHF will not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude us from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
- We will process requests for transfer of a loan account, either from the borrower or from a bank/financial institution, in the normal course.
- To publicise the code, we will:
 - provide existing and new customers with a copy of the Code
 - make this Code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
 - make available this Code at every branch and on their website; and
 - ensure that the staff are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.
- The Board of Directors of HHF will do a periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews will be submitted to the Board at regular intervals.
- HHF will make accessible to the borrowers through appropriate channels, a statement at the end of each quarter which shall at the minimum, enumerate the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest / Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan.



उचित व्यवहार संहिता पर नीति

परिचय

हम, Hinduja Housing Finance Limited (इसके बाद "HHF " या "हम" कहा गया है), ने एक संहिता बनाई और अपनाई है, जो ग्राहकों के साथ डील करते हुए उचित व्यवहार मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करती है। उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर संहिता तैयार की गई है।

- 'मास्टर डायरेक्शन नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - 2021 DOR के हवाले से हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) दिशानिर्देश, FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 तिथि 17/2/2021 और
- उचित ऋण पद्धति - DoR के हवाले से ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क। MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 तिथि 18/8/2023, प्रभावी 1/1/2024.

उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ डील करने को लेकर निष्पक्ष और अच्छी प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- HHF और ग्राहकों के बीच लेनदेन में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए, जिससे कि ग्राहक को समझ में आ सके कि वह HHF से सेवाओं के बारे में यथोचित अपेक्षा कर सकता/सकती है।
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहक और HHF के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास जगाना।

उचित और पारदर्शी व्यवहार

A. हम यह बातें सुनिश्चित करके ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और यथोचित कार्य करेंगे:

- HHF ग्राहकों को पेश किए जा रहे उत्पादों और सेवाओं के लिए उचित व्यवहार संहिता पर RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार की गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगा।
- कर्मचारी HHF द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करेंगे।
- HHF के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरी तरह से पूरा करेंगे।
- ग्राहकों के साथ HHF का व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

B. हम उधारकर्ता के ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए, शुल्क/दिय चार्ज, पूर्व-भुगतान विकल्पों और शुल्कों यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क, यदि कोई हो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए कन्वर्शन शुल्क, कोई ब्याज पुनर्निर्धारण खंड होना और कोई अन्य मामला जिसका असर कर्जदार के हित पर पड़ता है, के बारे में सारी जानकारी खुलकर बताएंगे। दूसरे शब्दों में कहे तो हमें स्पष्ट तरीके से ऋण आवेदन की



प्रोसेसिंग/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सारी लागत' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे बदलाव/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि:

- सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हों और ग्राहकों को गुमराह नहीं करती हों। किसी भी मीडिया में सेवाओं और उत्पादों पर प्रचार साहित्य में ब्याज दर का संदर्भ शामिल होगा। HHF उत्पादों और सेवाओं के लिए लागू शुल्क, चार्ज, नियम और शर्तों को इंगित करना भी सुनिश्चित करेगा और अनुरोध पर ग्राहकों को उपलब्ध कराया जाएगा।
- HHF निम्नलिखित द्वारा ब्याज दरों, शुल्क और चार्ज (दंडात्मक चार्ज सहित, यदि कोई हो) पर जानकारी प्रदान करना सुनिश्चित करेगा
 - शाखा परिसर में डिस्पले किए गए नोटिस।
 - टेलीफोन या हेल्प लाइनें।
 - कंपनी की वेबसाइट।
 - मनोनीत कर्मचारी/हेल्प डेस्क।
 - सर्विस गाइड/टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना।
- HHF यह सुनिश्चित करेगा कि सहायक सेवाएं प्रदान करने के लिए लगे हुए "तृतीय पक्ष" ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसे HHF करेगा।
- HHF समय-समय पर ग्राहकों को प्राप्त होने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकता है। नए उत्पादों/अन्य उत्पाद/सेवाएं के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाएगी, जब ग्राहक ने मेल द्वारा या वेब साइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवाओं को प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- HHF "डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों" (DSA) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा यदि उनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं के विपणन में लगी हुई हैं/उपलब्ध हों, ताकि जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करें तो उनकी पहचान हो सके।
- HHF के प्रतिनिधि/कूरियर/DSA द्वारा किसी अनुचित आचरण या इस संहिता के उल्लंघन में कार्य में लिप्त होने की ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

ऋण

A. आवेदन:

- हमने क्रेडिट निर्णय लेने के लिए आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी प्राप्त करने के लिए सभी प्रश्नावली, कॉलम और टेबल शामिल किए थे। आवेदन पत्र में आवश्यक डेटा, आवेदक(कों) को अन्य हाउसिंग फाइनेंस संस्थानों के



साथ HHF द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों की तुलना करने में सक्षम करेगा, ताकि ग्राहक स्वतंत्र रूप से अपना निर्णय लेने की स्थिति में हो।

- हमने शाखा में HHF के अधिकृत व्यक्ति के दिनांक और हस्ताक्षर के साथ आवेदन पत्र प्राप्त करने के लिए आवेदक को पावती देने के लिए आवेदन पत्र के अंत में छिद्रित शीट भी प्रदान की है।

B. आवेदन पत्र और नियम और शर्तों की प्रोसेसिंग:

- आमतौर पर, आवेदन पत्र जमा करने के समय आवेदक से आवश्यक सभी जानकारी एकत्र की जाती है। आवेदन पत्र स्वीकार करते समय ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता/अपेक्षा होने पर शाखा तुरंत उससे फिर से संपर्क करेगी।
- HHF आवेदकों को एक स्वीकृति पत्र जारी करेगा, जिसमें स्वीकृति/अनुमोदन की "नियम और शर्तें" शामिल होंगी। स्वीकृति पत्र स्वीकृत ऋण राशि, कार्यकाल, ब्याज की वार्षिक दर, शेष का मोड, पूर्वभुगतान शुल्क, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), प्राप्त प्रोसेसिंग शुल्क की राशि और देय शेष राशि, मूल सुरक्षा और/या संपार्श्विक सुरक्षा, गारंटीकर्ता (जहां भी लागू हो), विशेष शर्तें और मंजूरी की अन्य शर्तें को इंगित करता है। यदि आवेदक स्वीकृति पत्र में बताए गए नियमों और शर्तों को स्वीकार करता है, तो उसे स्वीकृति पत्र पर स्वीकृति पत्र की स्वीकृति के रूप में दिनांक के साथ हस्ताक्षर करना चाहिए।
- HHF अनिवार्य रूप से ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

C. ऋण आवेदन की अस्वीकृति के बारे में सूचना:

यदि HHF ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो वह अस्वीकृति के कारण(णों) को लिखित/ईमेल/SMS में सूचित करेगा।

D. नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का संवितरण:

- 1) संवितरण को ऋण समझौते के "अनुसूची" में बताए गए नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
- 2) HHF को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव, यदि कोई हो, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क / शुल्क आदि में बदलाव, यदि कोई हो, केवल प्रत्याशित प्रभाव से प्रभावी होते हैं और इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जाती है। यदि ऋण समझौते में किए गए बदलाव ग्राहक के लिए हानिकारक हैं, वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के अपना ऋण खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज के इसे बदल सकता है।
- 3) अग्रिम को वापस लेने या भुगतान में तेजी लाने या समझौते के तहत प्रदर्शन या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग लिए HHF के निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होंगे।
- 4) HHF सभी बकाया राशियों की चुकौती पर HHF को लगाए गए सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो किसी अन्य दावे/गारंटी के लिए अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है, जो उधारकर्ता के खिलाफ बकाया हो। HHF



उधारकर्ता को नोटिस देगा यदि ग्रहणाधिकार के अधिकार का प्रयोग करने का प्रस्ताव है या HHF संबंधित दावे का निपटान या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

ऋण खातों में दंड शुल्क (DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 तिथि 18/8/2023, प्रभावी 1/1/2024):

- उधारकर्ता के ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर, यदि जुर्माना लगाया जाता है, तो इसे 'दंडात्मक शुल्क' के तौर पर माना जाएगा और HHF 'दंडात्मक ब्याज' के तौर पर नहीं लगाएगा और अग्रिमों पर लगने वाले ब्याज की दर में कोई वृद्धि नहीं होगी, यानी दंडात्मक शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा।
- HHF ब्याज की दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा और दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा
- जुर्माना शुल्क की राशी, यदि लगाई जाती है, पर्याप्त होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर किसी भी भेदभाव के बिना ऋण समझौते के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को 'व्यवसाय के अलावा अन्य कार्यों के लिए स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में, यदि दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है, तो वह सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से ज्यादा नहीं होगा।
- यदि शुल्क लगाया जाता है तो दंडात्मक शुल्क की राशी और कारण, ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के तहत वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा, ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो HHF उधारकर्ताओं को लागू दंड शुल्क के बारे में सूचित करेगा, यदि चार्ज किया जाता है।

गारंटर

जब कोई व्यक्ति ऋण का गारंटर बनने का इरादा रखता है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा

- गारंटर के रूप में उसकी देनदारी।
- देनदारी की राशि वह खुद को HHF के लिए प्रतिबद्ध करेगा/करेगी
- वह परिस्थितियाँ जिसके तहत HHF उसे उधारकर्ता की देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगा।
- चाहे HHF ने HHF में अपनी अन्य संपत्ति का सहारा लिया हो, अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता/रहती है।
- चाहे गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हों या वे असीमित हों।
- समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरीके से HHF उसे इस बारे में सूचित करेगा।



- यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी इरादतन चूककर्ता माना जाएगा।
- HHF उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल बदलाव/वों के बारे में सूचित करेगा, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

निजता और गोपनीयता

हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी तो तब भी मानेंगे कि जब ग्राहक निजी और गोपनीय तौर पर अब ग्राहक नहीं रहा हो। हम समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी को भी ग्राहक के डेटा या जानकारी का खुलासा नहीं करेंगे, सिवाय जब:

- कानूनन आवश्यक हो
- जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य हो
- हमारे हित में विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को जानकारी देना आवश्यक हो
- यदि ग्राहक HHF से या ग्राहक की अनुमति से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता हो
- यदि HHF को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले वे ग्राहक से पूर्व लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।
- हम ग्राहक को उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए भारत के कानूनों के तहत उसके अधिकारों/दायित्वों के बारे में सूचित करेंगे।
- जब तक ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता तब तक हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेंगे।

क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- 1) हम ग्राहक को उन परिस्थितियों के बारे में सूचित करेंगे जब हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को खाता विवरण देंगे।
- 2) हम क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उन व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकते हैं जो ग्राहक हमारे ऊपर बकाया है, अगर:
 - a) ग्राहक के अपने भुगतान पीछे रह गए हों
 - b) बकाया राशि विवादित नहीं हो
 - c) देय राशि के पुनर्भुगतान की हमारी औपचारिक मांग के बाद ग्राहक ने प्रस्ताव नहीं दिया हो।
- 3) हम ऐसे मामले में ग्राहक को लिखित में सूचित करेंगे। साथ ही, हम ग्राहकों को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में समझाएंगे।
- 4) हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में जानकारी तभी देंगे अगर ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी हो।
- 5) ग्राहक द्वारा मांग किए जाने पर हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे।

प्राप्य रकमों की वसूली



- 1) जब ऋण दिया जाता है, तो हम ग्राहक को स्वागत पत्र में राशि, अवधि और चुकौती की अवधि का उल्लेख करके चुकौती प्रक्रिया की व्याख्या करेंगे। हालांकि, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता 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 नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या सुरक्षा के पुनरधिकार को याद दिलाना शामिल होगा, यदि कोई हो।
- 2) हमारी संग्रह नीति/प्रक्रिया शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर आधारित होगी। हम ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। हमारे कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है और खुद की पहचान करेगा और हमारे द्वारा जारी किए गए अधिकार पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। HHF ग्राहकों को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगा और देय राशि के पुनर्भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा। HHF इस बात को सुनिश्चित करेगा कि रिक्वैरी एजेंटों को केयर और संवेदनशीलता, उनकी जिम्मेदारी, ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता आदि को हैंडल के लिए उचित रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- 3) स्टाफ के सभी सदस्य या संग्रह और/या सुरक्षा कब्जे में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:
 - a) ग्राहक से सामान्य रूप से उसने चुने हुए स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के ना होने पर संपर्क किया जाएगा और यदि उनके आवास पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/पेशे के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
 - b) ग्राहक को कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
 - c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
 - d) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी।
 - e) हमारे प्रतिनिधि बकाया ऋणों की वसूली के लिए सुबह 8.00 बजे से शाम 7.00 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या पेशे की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यकता न हो।
 - f) हम किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध पर विचार करने का प्रयास करेंगे और जहां तक संभव हो ऐसे अनुरोधों का सम्मान किया जाएगा।
 - g) समय और कॉल की संख्या वाला एक ट्रैकर और बातचीत का सार बनाए रखा जाएगा।
 - h) बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
 - i) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।
 - j) अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर देय राशि लेने के लिए कॉल/विज़िट करने से बचा जाएगा।



- हम इसकी सभी शाखाओं और कार्यालयों में शिकायतों और परिवेदनाओं को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने की प्रणाली अपनाएंगे।
- हम ग्राहक को अपनी वेबसाइट पर निष्पक्ष और शीघ्रता से शिकायतों से निपटने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में सूचित करेंगे, जब भी इसे लॉन्च किया जाएगा।
- यदि हमें ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजेंगे। यदि हमें किसी ग्राहक से फोन पर कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो हम ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे और उसे प्रगति के बारे में सूचित करते रहेंगे।
- मामले की जांच के बाद में, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या उसे कारण बताएंगे कि हमें जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत के छह सप्ताह के भीतर ही यह सब करने का प्रयास करेंगे।
- जैसे और जब भी शिकायत निवारण प्रक्रिया लॉन्च की जाती है उसे हमारी वेबसाइट पर पब्लिश किया जाता है।

HFC द्वारा वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन

ऋण खातों में सर्कुलर दंड शुल्क से संबंधित संशोधन DoR का हवाला देते हैं। MCS. REC.28/01.01.001/2023-24

तिथि 18/8/2023, प्रभावी 1/1/2024 को ब्याज दर नीति में लागू किया गया है।

जनरल

- यदि हम आवश्यक समझें, तो हम इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से ग्राहक से उसके आवास और/या व्यावसायिक पते पर संपर्क करके ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को सत्यापित करेंगे।
- पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, HHF विभिन्न मुख्य पहलुओं जैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरें, जुर्माना शुल्क (यदि कोई हो), प्रस्तावित सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय सीमा, यदि कोई हो, का खुलासा करेगा और शिकायत निवारण तंत्र आदि से संबंधित जानकारी प्रदर्शित करेगा।
- ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जाती है, यदि कंपनी को ग्राहक के खाते में लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता पड़े और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता पड़ेती है।
- यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा/होगी और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो वह उसी के लिए जिम्मेदार होगा/होगी।
- हम ग्राहकों को सामान्य रूप से अंग्रेजी में अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे। हालांकि, यदि ग्राहक अनुरोध करेगा, तो ऐसी जानकारी हिंदी या किसी अन्य उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदान की जाएगी।
- हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। इसके अलावा, HHF उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में अक्षमता के आधार पर नेत्रहीनों या शारीरिक रूप से



विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, इससे हमें समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोका जाता है।

- हम ऋण खाते के ट्रांसफर के अनुरोधों को या तो उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से सामान्य प्रक्रिया में संसाधित करेंगे।
- संहिता का प्रचार करने के लिए, हम:
 - मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेंगे
 - इस संहिता को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएंगे;
 - इस संहिता को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएंगे; और
 - सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को अभ्यास में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया हो।
- HHF का निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
- प्रत्येक तिमाही के आखिर में, एक बयान में कहा गया है कि HHF उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं, जिसमें कम से कम, अब तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, EMI राशि, शेष EMI की गणना होगी और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) होगी, तक पहुंच बनाएगा।



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ

ਭੂਮਿਕਾ

ਅਸੀਂ, Hinduja Housing Finance Limited (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "HHF" ਜਾਂ "ਅਸੀਂ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ), ਨੇ ਇੱਕ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

- ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ 2021 DOR, ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ, FIN.HFC.CC. ਨੰਬਰ 120/03.10.136/2020-21 ਮਿਤੀ 17/2/2021 ਅਤੇ
- ਉਚਿਤ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ -DOR ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ। MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 ਮਿਤੀ 18/8/2023, ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ 1/1/2024।

ਉਦੇਸ਼

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
- HHF ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ HHF ਤੋਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ, ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ HHF ਦਰਮਿਆਨ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾਪੂਰਨ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ

A. ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:



- HMF ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।
 - ਸਟਾਫ HMF ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
 - HMF ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।
 - ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ HMF ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ।
- B.** ਅਸੀਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ, ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ, ਕਿਸੇ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈੱਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਸਾਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ / ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ/ਫੀਸਾਂ ਭੇਦਭਾਵ ਰਹਿਤ ਹੋਣ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ:

- ਸਾਰੀਆਂ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀਆਂ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। HMF ਫੀਸਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਜੋ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।



- HMF ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:
 - ਨੋਟਿਸ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ ਲਾਈਨਾਂ।
 - ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ।
 - ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ।
 - ਸਰਵਿਸ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- HMF ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ "ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ" ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣਗੀਆਂ ਜਿੰਨੀ ਕਿ HMF ਕਰੇਗੀ।
- HMF ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਵੇਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- HMF "ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ" (DSA) ਲਈ ਇੱਕ ਚੋਣ ਜ਼ਾਬਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ/ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰ ਸਕਣ।
- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ HMF ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ / ਡੀਐਸਏ ਨੇ ਕਿਸੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਸੀ ਜਾਂ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।



- A. ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ:
- ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀ, ਕਾਲਮ ਅਤੇ ਟੇਬਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਸਨ। ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਡੇਟਾ, ਬਿਨੈਕਾਰ (ਆਂ) ਨੂੰ HMF ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਹੋਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।
 - ਅਸੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ, ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ HMF ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਲਈ, ਛਿੱਕੇਦਾਰ ਸ਼ੀਟ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ।
- B. ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:
- ਆਮ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ, ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ / ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਤੁਰੰਤ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।
 - HMF ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ "ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ" ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਆਰਾਮ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਬਕਾਇਆ, ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਮਾਨਤ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਗਾਰੰਟਰ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ), ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਵਜੋਂ, ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
 - HMF ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ-ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।



C. ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ:

ਜੇਕਰ HMF ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ / ਈਮੇਲ / ਐਸਐਮਐਸ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।

D. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਵੰਡ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ "ਅਨੁਸੂਚੀ" ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- HMF ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ। ਐਚਐਚਐਫ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪੈਨਲ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ / ਚਾਰਜ ਆਦਿ। ਇਹ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦਾਇਕ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਐਡਵਾਂਸ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਲਈ HMF ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੇ।
- HMF ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ HMF ਨੂੰ ਵਸੂਲੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ/ਗਰੰਟੀ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਬਕਾਇਆ ਹੈ। HMF ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਲਿਅਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਹੈ ਜਾਂ HMF ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ (DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 dt. 18/8/2023, 1/1/2024 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ):



- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ 'ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ HMF 'ਪੈਨਲ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਭਾਵ ਪੈਨਲ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- HMF ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ
- ਪੈਨਲ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ, ਜੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋਨ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ 'ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ, ਜੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ, ਜੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋਨ ਦੇ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਾਦ-ਪੱਤਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ HMF ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਪੈਨਲ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ।
- ਉਸ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਜੇ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ HMF ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰੇਗਾ
- ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਹਿਤ HMF ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗਾ।
- ਜੇ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੀ HMF ਕੋਲ HMF ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ।



- ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ।
- ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਹ ਤਰੀਕਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ HMF ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਲੈਣਦਾਰ/ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

HMF ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਦਾਰਥਕ ਮਾੜੇ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਉਦੋਂ ਵੀ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡੇਟਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਜ਼ਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ:

- ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼
- ਸਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਲਈ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
- ਜੇ ਗਾਹਕ HMF ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਾਲ
- ਜੇ HMFs ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਅਗਾਊਂ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭਾਰਤ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ/ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਸ ਬਾਰੇ ਰੱਖੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਅਸੀਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।



ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- 1) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- 2) ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੇ:
 - a) ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ
 - b) ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ
 - c) ਗਾਹਕ ਨੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- 3) ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਉਸੇ ਸਮੇਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇ ਉਹ ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 4) ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- 5) ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।

ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

- 1) ਜਦੋਂ ਲੇਨ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸਵਾਗਤ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ



ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦਾ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

- 2) ਸਾਡੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ/ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਿਸਟਮਾਂ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। HMF ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

HMF ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਆਦਿ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

- 3) ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:
- a) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ, ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ।
 - b) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - d) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।



- e) ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7.00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- f) ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- g) ਕਾਲਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਸਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਟਰੈਕਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- h) ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- i) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- j) ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਦੁੱਖ ਬਕਾਏ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਕਸ਼ਟ

- ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਪਣਾਵਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।



- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਵੀ ਲਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

HCF ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ DOR ਵਿੱਚ ਸਰਕੂਲਰ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੋਧਾਂ। REC.28/01.01.001/2023-24 ਮਿਤੀ 18/8/2023, 1/1/2024 ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਜਨਰਲ

- ਜੇ ਅਸੀਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਲਈ, HMF ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।



- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ / ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਅਸੀਂ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਚਐਚਐਫ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- ਅਸੀਂ ਲੇਨ ਅਕਾਊਂਟ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ / ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਆਮ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ।
- ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:
 - ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ
 - ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਓ
 - ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਾ; ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।



HMF ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- HMF ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ, ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਜੋ ਘੱਟੋ- ਘੱਟ, ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਹੁਣ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਮੁਲ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਚੇ ਹੋਏ EMI ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ / ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰੇਗਾ।



न्याय्य आचरण संहिता (फेअर प्रॅक्टिसेस कोड) धोरण

परिचय

आम्ही, Hinduja Housing Finance Limited (ज्याचा उल्लेख यापुढे "HHF" किंवा "आम्ही" म्हणून केला आहे), एक संहिता (कोड) तयार केली आहे आणि स्वीकारली आहे, जी ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य आचरण मानांकनासाठी तत्वे निश्चित करते. ही संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेने न्याय्य आचरण संहितेवर जारी केलेल्या खालील मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे तयार करण्यात आली आहे.

- 'मास्टर डायरेक्शन नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 संदर्भ DOR. FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दि. 17/2/2021 आणि
- कर्ज देण्याची वाजवी पद्धत - कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क, संदर्भ DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 दि. 18/8/2023, 1/1/2024 पासून प्रभावी.

उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य आणि चांगल्या पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- HHF आणि ग्राहक यांच्यातील व्यवहारामध्ये पारदर्शकता वाढविणे, जेणेकरून ग्राहकाला, त्याने/तिने HHF कडून सेवेविषयी काय वाजवी अपेक्षा बाळगावी हे समजू शकेल.
- उच्च कार्यान्वन मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहक आणि HHF यांचेदरम्यान चांगल्या आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- हाउसिंग फायनान्स प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

चांगले आणि पारदर्शक व्यवहार

A. आम्ही खालील बाबी सुनिश्चित करून ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि वाजवी कृती करू:

- HHF दिलेल्या वचनांची आणि ग्राहकांना देऊ केल्या जाणाऱ्या उत्पादने आणि RBI च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार सेवांसाठी योग्य आचरण संहितेवरील मानकांचे पालन करेल..
- कर्मचारी HHF द्वारे घालून दिलेल्या पद्धतींचे आणि आचरणाचे पालन करतील..
- HHF ची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची प्रामाणिकपणे पूर्तता करतील.



- HHF चे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील.

B. आम्ही कर्जदारास, कर्जाचा अर्ज प्रक्रियित करण्यासाठी देय असलेले शुल्क / आकारणी, प्री पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असल्यास, काही विलंबीत परतफेड पेमेंट असल्यास त्यावरील दंडात्मक शुल्क, कर्जाला स्थिर दरावरून बदलत्या दारावर किंवा त्याउलट बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणतेही अस्तित्वात असलेले व्याज रीसेट कलम आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब, याविषयी पारदर्शकपणे सगळी माहिती उघड करू. दुस-या शब्दात सांगायचे तर, कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया/मंजुरी यामध्ये समावीष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' आम्ही पारदर्शक पद्धतीने उघड करणे आवश्यक आहे. अशा आकारणी/शुल्क भेदभावरहित असल्याचे सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे.

जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

आम्ही हे सुनिश्चित करू की:

- सर्व जाहिराती आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट आहेत आणि ग्राहकांची दिशाभूल करीत नाहीत.
- कोणत्याही माध्यमातील सेवा आणि उत्पादनांवरील प्रचारात्मक साहित्यात व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट असेल. HHF उत्पादने आणि सेवांसाठी लागू असलेले शुल्क, आकारणी, अटी आणि शर्ती हे सूचित करणे देखील सुनिश्चित करेल आणि ग्राहकांना विनंतीवरून उपलब्ध करून दिले जाईल.
- HHF व्याज दर, शुल्क आणि आकारणी (दंडात्मक शुल्कासह, जर काही असल्यास) याविषयी माहिती प्रदान करण्याविषयी याची खात्री करेल:
 - शाखा परिसरात नोटिसेस प्रदर्शित करणे
 - टेलिफोन किंवा हेल्प लाईन्स
 - कंपनीची वेबसाईट
 - नियुक्त कर्मचारी / मदत कक्ष
 - सेवा मार्गदर्शिका / दर पत्रक प्रदान करणे.
- HHF हे सुनिश्चित करेल की सेवा प्रदान करण्यासाठी "घेतलेले तृतीय पक्ष", ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती, HHF ने जेवढ्या गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळली असती तेवढ्याच गंभीरपणे हाताळातील (अशा तृतीय पक्षांकडे काही उपलब्ध असल्यास).



- HHF ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे उपलब्ध असलेल्या उत्पादनाच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी वेळोवेळी माहिती देईल. नवीन उत्पादने सेवा यांच्याविषयी माहिती ग्राहकांना कळविण्यात येईल, केवळ अशी माहिती / सेवा प्राप्त करण्याविषयी त्याने/तिने एकतर मेलद्वारे किंवा तशी वेब साईटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून तशी संमती दिली असेल तरच.
- HHF "थेट विक्री एजन्सीज" (DSA) साठी, जर त्यांच्या सेवा घेतल्या असतील / सेवांचा लाभ घेतला असेल, तर जेव्हा ते उत्पादनांचे मार्केटिंग करण्यासाठी वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांची स्वतःची ओळख दाखविण्यासाठी, एक आचार संहिता जारी करेल.
- ग्राहकाकडून, HHF चे प्रतिनिधी (अनेक प्रतिनिधी) / कुरियर / DSA हे कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतलेले असल्याविषयी किंवा त्यांनी या संहितेचे उल्लंघन करणारे कार्य केले असल्याविषयी काही तक्रार प्राप्त झाल्याच्या प्रसंगी, तपास करण्यासाठी आणि तक्रार/तक्रारी हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी, योग्य ती पाऊले उचलली जातील..

कर्ज

A. अर्ज:

- आम्ही आवश्यक ती माहिती प्रदान करण्यासाठी, क्रेडिट निर्णय घेण्याकरिता, सर्व प्रश्न, कॉलम्स आणि टेबल्स अर्जाच्या फॉर्ममध्ये समाविष्ट केले आहेत. अर्जाच्या फॉर्ममध्ये आवश्यक असलेली माहिती, HHF द्वारे देऊ केलेल्या अटी व शर्ती यांची इतर हाऊसिंग फायनान्स संस्थांसोबत तुलना करण्यास अर्जदारास/अर्जदारांना सक्षम करेल, जेणेकरून ग्राहक स्वतंत्रपणे त्याचा/तिचा निर्णय घेऊ शकतील.
- आम्ही अर्जदाराला अर्ज प्राप्त झाल्याबद्दल पोचपावती देण्यासाठी, अर्ज फॉर्मच्या शेवटी, शाखेतील HHF च्या अधिकृत व्यक्तीची तारीख आणि स्वाक्षरी असलेले पेफॉरिटेड शीट देखील प्रदान केले आहे ..

B. अर्जाच्या फॉर्मवर प्रक्रिया करणे आणि अटी व शर्ती:

- सामान्यपणे, आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जदाराकडून अर्ज सादर करताना गोळा केली जाते. अर्ज स्वीकारताना ग्राहकाला सूचित केले जाईल की, अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास / गरज भासल्यास शाखेद्वारे त्वरित त्याच्याशी/तिच्याशी संपर्क साधला जाईल.



- HHF अर्जदारांना एक मंजूरी पत्र जारी करेल, ज्याद्वारे मंजूरी/मान्यता यांच्या "अटी व शर्ती" कळविल्या जातील. मंजूरी पत्रात मंजूर केलेली रक्कम, मुदत, व्याजाचा वार्षिक दर, विश्राम पद्धत, प्रीपेमेंट शुल्क, दंड आकारणी (काही असल्यास), प्राप्त झालेले प्रक्रिया शुल्क प्रक्रिया उर्वरित देय रक्कम, प्रिन्सिपल सिक्युरिटी आणि/किंवा कोलॅटरल सिक्युरिटी, जामीनदार (जिथे लागू असेल तिथे), विशेष अटी आणि मंजूरीच्या अन्य शर्ती, इत्यादी दर्शविले जाईल. मंजूरी पत्रात नमूद केलेल्या अटी व शर्ती अर्जदाराने स्वीकारल्यास, त्याने/तिने मंजूर पत्र स्वीकारत असल्याबद्दल मंजूरी पत्रावर तारीख टाकून स्वाक्षरी करावी..
 - HHF कर्ज मंजूरीच्या/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत न चुकता देईल..
- C. कर्जाचा अर्ज नाकारल्याबद्दल कळविणे:
- जर HHF ग्राहकास कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते ग्राहकास लेखी / मेल / एसएमएस द्वारे नाकारल्याचे कारण (कारणे) कळवतील..
- D. कर्जाचे वितरण, ज्यात अटी आणि शर्तीमधील बदलांचा समावेश आहे.:
- कर्ज कराराच्या "अनुसूचीमध्ये" नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीनुसार कर्जाचे वितरण केले जाईल..
 - कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये काही बदल झाल्यास HHF कर्जदारास त्याबद्दल नोटीसने कळवेल. HHF ने हे देखिल सुनिश्चित केले पाहिजे की, व्याज दर अथवा दंडात्मक आकारणी यामध्ये, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, अन्य लागू असलेले शुल्क इत्यादी, यामध्ये काही बदल झाल्यास ते केवळ पुढील तारखेपासून प्रभावी आहेत आणि कर्ज करारामध्ये या संदर्भात एक योग्य अट समाविष्ट केली आहे..
 - करारांतर्गत अॅडव्हान्स परत घेण्याचा किंवा पेमेंट किंवा परफॉर्मन्स जलद करण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीची मागणी करण्याचा HHF चा निर्णय, कराराशी सुसंगत असेल..
 - कर्जदाराकडे थकबाकी असलेली सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर HHF अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, HHF ला आकारल्या जाणाऱ्या सर्व सिक्युरिटीज रिलीज करेल. इतर कोणत्याही दावा/हमी यासाठी. धारणाधिकाराचा अधिकार वापरावयाचा



असल्यास HHF कर्जदाराला नोटीस देईल किंवा संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत किंवा अदा होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा HHF ला अधिकार असेल.

कर्ज खात्यात दंडात्मक शुल्क (DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 दिनांक 18/8/2023, 1/1/2024 पासून प्रभावी):

- कर्जदाराद्वारे अर्ज करारातील महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केले गेल्यास आकारलेला दंड, 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून समजण्यात येईल आणि HHF 'दंडात्मक व्याज' या स्वरूपात आकारणार नाही आणि अॅडव्हान्सवर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरात भर घालणार नाही, म्हणजे दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही..
- HHF, व्याजदराला कोणताही अतिरिक्त घटक जोडणार नाही आणि मार्गदर्शक तत्वांचे पालन सुनिश्चित करेल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण, जर काही आकारल्यास, विशिष्ट कर्ज / उत्पादनाच्या वर्गवारीमध्ये कोणताही भेदभाव न करता, वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याशी सुसंगत असेल,
- 'वैयक्तिक अर्जदारास' व्यवसायाव्यतिरिक्त अन्य हेतूसाठी कर्ज मजूर केल्याच्या प्रसंगी आकारलेले दंडात्मक शुल्क, काही आकारल्यास, वैयक्तिक नसलेल्या कर्जदारास समान महत्वाच्या अटी व शर्तीचे अनुपालन न करण्यासाठी आकारलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा अधिक नसेल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण, काही आकारल्यास, आणि त्यासाठीचे कारण, व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, ग्राहकाला कर्ज करारामध्ये आणि अत्यंत महत्वाच्या अटी व शर्तीमध्ये स्पष्ट करण्यात येईल.
- HHF लागू असलेले दंडात्मक शुल्क, काही आकारल्यास, जेव्हा जेव्हा महत्वाच्या अटी व शर्तीचे अनुपालन न करण्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातील, तेव्हा तेव्हा कर्जदारास कळवेल.

जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती एखाद्या कर्जाला जामीन राहू इच्छिते, तेव्हा त्याला/तिला खालील बाबतीत कळविण्यात येईल.

- जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे उत्तरदायित्व.
- तो/ती स्वतःला HHF ला समर्पित करित असलेल्या उत्तरदायित्वाचे प्रमाण



- कोणत्या परिस्थितीत HMF त्याला/तिला कर्जदाराचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल.
- जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला/ठरली तर HMF कडे HMF मध्ये असलेल्या त्याच्या/तिच्या इतर पैशांमधून वसूल करायचा मार्ग आहे की नाही.
- जामीनदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत.
- त्याची/तिची दायित्वे ज्या वेळेत आणि ज्या परिस्थितींमध्ये हमीदार म्हणून पार पडली जातील तसेच HMF ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याविषयी सूचित करेल.
- क्रेडिटर/कर्जदाता यांनी केलेल्या मागणीची पूर्तता करण्यास जर जामीनदाराने, थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी साधने असतांना देखील नकार दिला, तर अशा जामीनदाराला देखील विलफुल डिफॉल्टर म्हणून समजले जाईल..

तो/ती ज्याला जामीनदार म्हणून राहिले आहेत त्या कर्जदाराच्या आर्थिक परिस्थितीमध्ये काही महत्वाचा/महत्वाचे बदल झाल्यास HMF त्याला/तिला त्याविषयी माहिती देत राहील..

गुप्तता आणि गोपनीयता

जरी ग्राहक यापुढे आमचा ग्राहक राहिला नाही तरी आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती गुप्त आणि गोपनीय म्हणून मानू. खालील परिस्थितींव्यतिरिक्त आम्ही ग्राहकाचा तपशील आणि माहिती समूहातील कंपनींसह कुणालाही उघड करणार नाही:

- कायद्याने आवश्यक असल्यास
- माहिती उघड करणे सार्वजनिक कर्तव्य असल्यास
- समूहातील अन्य कंपन्यांसह कुणालाही, मार्केटिंग हेतूसाठी माहिती उघड करणे आमच्या हिताचे असल्यास.
- माहिती उघड करण्यास ग्राहकाने HMF ला सांगितले असल्यास. किंवा किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- जर HMF ना ग्राहकाचा संदर्भ देण्यास सांगितले, तर तो देण्याआधी ते ग्राहकाची पूर्व परवानगी प्राप्त करतील.
- आमच्याकडे असलेल्या त्याच्या/तिच्या वैयक्तिक रेकॉर्डमध्ये प्रवेश करण्यासाठी भारतीय कायद्यांतर्गत ग्राहकाला असलेल्या त्याच्या हक्क/ दायित्वांबद्दल माहिती देऊ.



- ग्राहकाने आम्हाला विशेष रीतीने अधिकृत केल्याशिवाय आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंग हेतूसाठी वापरणार नाही.

क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीज

- 1) आम्ही खाते क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजला जेंव्हा कळवू त्या परिस्थिती विषयीचा तपशील आम्ही ग्राहकास कळवू.
- 2) आम्ही क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना, ग्राहकाद्वारे आम्हास देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाबद्दल माहिती देऊ शकतो जर:
 - a) ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांच्या बाबतीत मागे पडला आहे
 - b) देय असलेली रकमेबद्दल वाद नाही
 - c) थकबाकी परत करण्याच्या आमच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने प्रस्ताव दिलेला नाही.
- 3) अशा प्रसंगी आम्ही ग्राहकाला लेखी स्वरूपात कळवू. त्याचबरोबर, आम्ही ग्राहकांना क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट क्षमतेवर होऊ शकणार परिणाम, स्पष्ट करू.
- 4) आम्ही ग्राहकाच्या खात्याविषयी माहित क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजला देऊ, जर ग्राहकाने असे करण्याची त्याची/तिची परवानगी आम्हास दिली असेल तर.
- 5) ग्राहकाद्वारे मागणी केल्यास आम्ही क्रेडीर रेफरन्स एजन्सीजला दिलेली संबंधित माहिती प्रदान करू..

थकबाकी गोळा करणे

- 1) जेंव्हा कर्ज दिली जातात तेंव्हा आम्ही ग्राहकाला, परतफेडीची प्रक्रिया, रक्कम, मुदत आणि परतफेडीची नियत्कालिकता स्वागतपर पत्रात नमूद करून स्पष्ट करून देऊ. तथापि, ग्राहकाने जर परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर थकबाकी वसूल करण्याकरिता त्या प्रदेशातील कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे अनुसरण करण्यात येईल. या प्रक्रियेत ग्राहकाला, त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिकरित्या भेट देऊन आणि/किंवा सिक्युरिटी, जर काही असल्यास, पुन्हा ताब्यात घेऊन, आठवण करून देणे समाविष्ट आहे..



- 2) आमचे संकलन धोरण/प्रक्रिया हे सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित असेल. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढविणे यावर आमचा विश्वास आहे. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर आमचा विश्वास आहे. थकवाकी जमा करण्यासाठी किंवा / आणि सिक्युरिटी परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेले आमचे कर्मचारी किंवा कोणतीही व्यक्ती, त्याची/तिची स्वतःची ओळख करून देईल आणि आमच्याद्वारे जारी केलेले अधिकार पत्र दाखवेल आणि विनंती केल्यावर, कंपनीने जारी केलेले किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली असलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र दाखवेल. HHF ग्राहकांना थकवाकीविषयी संपूर्ण माहिती प्रदान करेल आणि थकवाकीची परतफेड करण्यासाठी पुरेशा नोटीस देण्याचा प्रयत्न करेल.
- वसुली एजंट्सना त्यांच्या जबाबदाऱ्या, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता इत्यादी बाबी काळजीपूर्वक आणि समवेदनशीलपणे हाताळण्याचे योग्य प्रशिक्षण दिले आहे हे HHF सुनिश्चित करेल.
- 3) सर्व कर्मचारी सदस्य किंवा संकलनासाठी आणि/किंवा सिक्युरिटी पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती, खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे अनुसरण करेल:
- ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या निवडीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी उपलब्ध नसल्यास, व्यवसायाच्या/धंद्याच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
 - कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार, ग्राहकांना पहिल्याच प्रसंगी माहित करून दिले जातील.
 - ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
 - ग्राहकाशी इंटरॅक्शन नागरी पद्धतीने असेल.
 - ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसेल तेंव्हा, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी सकाळी 8 ते सायंकाळी 7 या दरम्यान संपर्क करतील.
 - ग्राहकाच्या एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा एखाद्या विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्यासाठीच्या विनंतीचा विचार करण्याचा आम्ही प्रयत्न करू आणि शक्यतो अशा विनंतीचा आदर केला जाईल..



- g) वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाचा सारांश असलेला ट्रॅकर राखला जाई.
- h) थकबाकीविषयीचे वाद किंवा तफावत यांचे परस्पर स्वीकार्य आणि सुव्यवस्थित रीतीने निराकरण करण्यासाठी सर्वतोपरी सहाय्य्य केले जाईल.
- i) थकबाकी गोळा करण्यासाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटीदरम्यान, सभ्यता आणि योग्य वर्तन राखले जाईल.
- j) कुटुंबामध्ये शोक असेल अशा अनुचित प्रसंगी किंवा इतर आपत्ती प्रसंगी थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेटी करणे टाळले जाईल.

तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

- आम्ही त्यांच्या सर्व शाखा आणि कार्यालये येथे तक्रारी आणि गाऱ्हाणी स्वीकारणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे यासाठी प्रणाली स्वीकारू.
- आम्ही आमच्या वेबसाइटवर, तक्रारी निष्पक्ष पद्धतीने आणि त्वरीत हाताळण्यासाठी अवलंबलेली प्रक्रिया जेव्हा लॉन्च करू तेव्हा आम्ही ग्राहकांना त्याविषयी सूचित करू.
- आम्हास ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाल्यास, आम्ही त्याला/तिला एक आठवड्यांच्या आत पोचपावती / प्रतिसाद पाठवू. आम्हास फोनवर तक्रार प्राप्त झाल्यास आम्ही ग्राहकाला तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक प्रदान करू आणि त्याविषयीच्या प्रगतीबद्दल माहिती देऊ.
- प्रकरणाचा तपास केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकास अंतिम उत्तर पाठवू किंवा आम्हाला उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे त्यांना स्पष्ट करू आणि आम्ही हे तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत करण्याचा प्रयत्न करू.
- तक्रार निवारण प्रक्रिया जेव्हा लॉन्च होईल तेव्हा आमच्या वेबसाईवर प्रदर्शित केली जाईल.

HFC'S द्वारे ज्यादा आकारलेल्या व्याजाचे नियमन

कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क परिपत्रकाशी संबंधित सुधारणा संदर्भ DOR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 दि. 18/8/2023, 1/1/2024 पासून प्रभावी, हे व्याजदर धोरणात पुढे नेले आहे.

सर्वसाधारण



- आम्हाला आवश्यक वाटल्यास, ग्राहकाद्वारे कर्जाच्या अर्जात नमूद केलेले तपशील आम्ही त्यासाठी नियुक्त केलेला एजन्सीजच्या माध्यमातून ग्राहकाशी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर संपर्क करून, पडताळून पाहू शकतो.
- पारदर्शकतेला प्रोत्साहन देण्यासाठी, HMF विविध महत्वाच्या पैलूसंबंधी माहिती जसे की, सेवा शुल्क, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (काही असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी लागणार वेळ, काही असल्यास, आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी, प्रदर्शित करेल.
- कंपनीला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची आवश्यकता असल्यास आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांद्वारे चौकशी करायची आवश्यकता असल्यास, जर कंपनीला त्यांना सहभागी करून घ्यायचे असल्यास, ग्राहकाने सहकार्य करणे अपेक्षित आहे..
- जर ग्राहकाने फसवणुकीचे कृत्य केले, तर तो/ती सर्व नुकसानासाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहकाने योग्य काळजी न घेता कृती केली आणि त्यामळे नुकसान झाले, तर तो/ती त्यासाठी जबाबदार असेल..
- आम्ही ग्राहकांना आमची उत्पादने आणि सेवा याविषयी माहिती सर्वसाधारणपणे इंग्रजीमध्ये देऊ. तथापि, ग्राहकाने विनंती केल्यास, अशी माहिती हिंदी अथवा अन्य कोणत्याही योग्य स्थानिक भाषेत प्रदान केली जाईल..
- आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, HMF उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादीं प्रदान करतांना अपंगत्वाच्या आधारावर, दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. परंतु, यामुळे आम्हाला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित केले जात नाही..
- आम्ही कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंती, एकतर कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, सामान्यपणे प्रक्रियित करू..
- कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी, आम्ही खालील गोष्टी करू:
 - विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करू



- विनंतीवरून ही संहिता (कोड) एकतर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे किंवा मेलवर उपलब्ध करून देऊ;
- प्रत्येक शाखेत त्यांच्या वेबसाईटवर ही संहिता (कोड) उपलब्ध करून देऊ; आणि
- कर्मचारी संहितेबद्दल (कोडबद्दल) संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि ती संहिता (कोड) व्यवहारामध्ये आणण्यासाठी प्रशिक्षित आहेत हे सुनिश्चित करू.
- HHF चे संचालक मंडळ, न्याय्य आचरण संहितेचे (फेअर प्रॅक्टिसेस कोड) अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा घेईल. अशा घेतलेल्या आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल ठराविक अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
- HHF प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनल्सच्या माध्यमातून एक विवरण उपलब्ध करून देईल, ज्यात कमीतकमी, कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी, विद्यमान तारखेपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, EMI रक्कम, राहिलेल्या EMI ची संख्या आणि वार्षिक व्याज दर/वार्षिक पर्सेंटेज दर यांची गणना दिलेली असेल.



વાજબી અભ્યાસ સંહિતા પરની નીતિ

પ્રસ્તાવના

અમે, Hinduja Housing Finance Limited (ત્યારબાદ તેને "HHF" અથવા "અમે") તરીકે સંદર્ભિત કરવામાં આવ્યો છે, જેને એક સંહિતા બનાવ્યો છે અને અપનાવ્યો છે, જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી અભ્યાસ ધોરણો માટેના સિદ્ધાંતો નિર્ધારિત કરે છે. આ સંહિતા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે.

- 'માસ્ટર ડિરેક્શન નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2021 સંદર્ભ DOR. FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 તા. 17/2/2021 અને
- વાજબી ધિરાણ અભ્યાસ- લોન એકાઉન્ટ્સ સંદર્ભમાં DOR. MCS. REC માં દંડાત્મક શુલ્ક. REC.28/01.01.001/2023-24 તા. 18/8/2023, 1/1/2024 થી અસરકારક.

ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં નિષ્પક્ષ અને સારી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- HHF અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા વધારવા માટે, જેથી ગ્રાહકો સમજી શકે કે તે/તેણી HHF પાસેથી સેવાઓ માટે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે.
- ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો હાંસલ કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- ગ્રાહક અને HHF વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા.
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ કેળવવો.

નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક વ્યવહાર

- A. અમે નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરીને ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરીશું:



- HHF ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે RBI ની વાજબી અભયસ સંહિતા પરની માર્ગદર્શિકાની અનુસાર કરવામાં આવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.
 - કર્મચારીઓએ HHF દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓનું પાલન કરશે.
 - HHFના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લગતી કાયદાઓ અને નિયમોનું વાસ્તવિક રીતે પાલન કરશે.
 - ગ્રાહકો સાથે HHFનો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.
- B. અમે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટેના દંડના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, લોનને નિયતથી ફ્લોટિંગ દરે બદલવા માટેના રૂપાંતર શુલ્ક વિશેની તમામ માહિતી અમે ઉધારકર્તાને પારદર્શક રીતે જણાવીશું. તેનાથી વિપરીત, કોઈ પણ વ્યાજ પુનઃસુયોજિત કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈ પણ બાબત જે ઉધારકર્તાના હિતને અસર કરે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, આપણે પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરવું જોઈએ. એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ફેરફારો/ફી ભેદભાવ વિનાના છે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

અમે એ સુનિશ્ચિત કરીશું કે:

- તમામ જાહેરાતો અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
- કોઈ પણ માધ્યમોમાં સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પરના પ્રચાર સાહિત્યમાં વ્યાજ દરના સંદર્ભનો સમાવેશ કરવો જોઈએ. HHF એ ફી, શુલ્ક, નિયમો અને શરતો સૂચવવાનું પણ સુનિશ્ચિત કરશે



જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે લાગુ પડે છે અને વિનંતી પર ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

- HHF એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો, ફી અને શુલ્ક (દંડાત્મક શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) તે વિશે માહિતી નીચે અનુસાર પૂરી પાડે છે:
 - શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શિત સૂચનાઓ.
 - ટેલિફોન અથવા હેલ્પ લાઇન.
 - કંપનીની વેબસાઇટ.
 - નિયુક્ત કર્મચારીઓ/હેલ્પ ડેસ્ક.
 - સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ અનુસૂચિ પ્રદાન કરવું.
- HHF એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે રોકાયેલા "તૃતીય પક્ષો" ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) HHF કરશે તેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે નિયંત્રિત કરશે.
- HHF સમય-સમય પર ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલ ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ જણાવશે. નવા ઉત્પાદનો/અન્ય ઉત્પાદનો/સેવાઓ વિશેની માહિતી ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવામાં આવશે, જો ગ્રાહકે આવી માહિતી/સેવાઓ મેળવવાની સંમતિ મેઇલ દ્વારા અથવા વેબ સાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરીને આપી હોય તો જ.
- HHF "ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ" (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે જો તેઓની સેવાઓ માર્કેટિંગ ઉત્પાદનો/સેવાઓમાં સંકળાયેલી હોય/ઉપલબ્ધ હોય, જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે ત્યારે તેઓ પોતાની ઓળખ કરે છે.
- the HHF ના પ્રતિનિધિ/કોરિયર/DSA એ કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં સામેલ અથવા આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કામ કર્યું હોવાની ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં,



ફરિયાદ (ઓ) ની તપાસ કરવા અને તેનું સંચાલન કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે.

લોન્સ

A. અરજીઓ:

- અમે ક્રેડિટ નિર્ણય લેવા માટે અરજી ફોર્મમાં આવશ્યક માહિતી પ્રાપ્ત કરવા માટે તમામ પ્રશ્નાવલિ, કોલમ અને કોષ્ટકોનો સમાવેશ કર્યો હતો. અરજી ફોર્મમાં આવશ્યક ડેટા, અરજદાર(ઓ) ને HHF દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતોની અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ સાથે તુલના કરવા માટે સક્ષમ બનાવશે, જેથી ગ્રાહક સ્વતંત્ર રીતે તેનો નિર્ણય લઈ શકે.
- અમે અરજી ફોર્મના અંતે, અરજદારને, અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત કરવા બદલ, શાખામાં HHFના અધિકૃત વ્યક્તિની તારીખ અને હસ્તાક્ષર સાથે, સ્વીકૃતિ આપવા માટે ફાળવેલ શીટ પણ આપી છે.

B. અરજી ફોર્મ અને નિયમો અને શરતોની પ્રક્રિયા:

- સામાન્ય રીતે અભ્યાસક્રમમાં, અરજી ફોર્મ સબમિટ કરતી વખતે અરજદાર પાસેથી જરૂરી તમામ માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે. અરજી ફોર્મ સ્વીકાર કરતી વખતે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે અતિરિક્ત માહિતીની જરૂર હોય/જરૂરી હોય તો શાખા તરત જ તેમનો/તેણીનો ફરી સંપર્ક કરશે.
- HHF અરજદારોને એક સ્વીકૃતિ પત્ર આપશે જેમાં સ્વીકૃતિ/મંજૂરીના "નિયમો અને શરતો" જાણવામાં આવશે. સ્વીકૃતિ પત્ર મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, મુદત, વ્યાજનો વાર્ષિક દર, બાકીનો સમય, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, દંડ (જો કોઈ હોય તો), પ્રોસેસિંગ ફીની રકમ અને



ચૂકવવાપાત્ર સિલક, મુખ્ય સુરક્ષા અને/અથવા કોલેટરલ સિક્યોરિટી, બાંધકામ આપનાર (જ્યાં પણ હોય) દર્શાવે છે. વિશેષ શરતો અને સ્વીકૃતિની અન્ય શરતો. જો અરજદાર સ્વીકૃતિ પત્રમાં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો માટે સ્વીકાર કરે છે, તો તેણે/તેણીએ સ્વીકૃતિ પત્રની સ્વીકૃતિ તરીકે તારીખ સાથેના સ્વીકૃતિ પત્ર પર હસ્તાક્ષર કરવી જોઈએ.

- HMF એ લોનની સ્વીકૃતિ/વિતરણ સમયે પ્રત્યેક ઉધારકર્તાને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ પ્રત્યેક બિડાણની એક કોપિ સાથે લોન કરારની કોપિ હંમેશા આપવી જોઈએ.

C. લોન અરજીના અસ્વીકારની સંચાર:

HMF ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તેણે અસ્વીકાર માટેનું લેખિત/ઇમેઇલ/SMS માં જણાવવું જોઈએ.

D. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- લોન કરારના "અનુસૂચિ" માં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતોની અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.
- HMF ઉધારકર્તાને લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની સૂચના આપશે. HMF એ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે જો કોઈ વ્યાજ દરો અને દંડાત્મક શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/શુલ્ક વગેરેમાં ફેરફાર થાય. માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક છે અને લોન કરારમાં આ સંબંધમાં યોગ્ય સ્થિતિનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. જો લોન કરારમાં કરવામાં આવેલા કોઈ પણ ફેરફારો ગ્રાહકને નુકસાન પહોંચાડે છે, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના તેનું લોન ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ પણ અતિરિક્ત શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.



- અગ્રિમ રકમ પાછી આપવી અથવા કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાના HMFના નિર્ણયો લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવા જોઈએ.
- HMF એ તમામ બાકી લેણાંની ચુકવણી પર HMFને વસૂલવામાં આવેલી તમામ સિક્યોરિટીઝ જારી કરશે, અન્ય કોઈ પણ દાવા/ગેરંટી માટે અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, જે ઉધારકર્તા સામે બાકી છે. જો પૂર્વાધિકારના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાની દરખાસ્ત કરવામાં આવે અથવા HMF સંબંધિત દાવાની પતાવટ અથવા ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર હોય તો HMF ઉધારકર્તાને નોટિસ આપશે.

લોન ખાતાઓમાં દંડનીય શુલ્ક (DoR. MCS. સંદર્ભ.28/01.01.001/2023-24 તા. 18/8/2023, 1/1/2024થી અસરકારક):

- ઉધારકર્તા દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ, દંડ જો વસૂલવામાં આવે તો, તેને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને HMF 'દંડાત્મક વ્યાજ' સ્વરૂપે વસૂલશે નહીં અને તેના દરમાં ઉમેરો કરશે નહીં. ધિરાણ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે, એટલે કે દંડના શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં.
- HMF વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટકની રજૂઆત કરશે નહીં અને માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે
દંડાત્મક શુલ્કની માત્રા, જો વસૂલવામાં આવે તો, વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં કોઈ ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હશે.



- વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે 'સ્વીકૃત લોનના કિસ્સામાં' દંડના શુલ્ક, જો વસૂલવામાં આવે છે, તો તે ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓને લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક કરતા વધારે હશે નહીં.
- જો વસૂલવામાં આવે તો દંડના શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ, લોન કરારમાં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો પણ વેબસાઈટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ દર્શાવવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે ત્યારે HMF લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક, જો શુલ્ક લેવામાં આવે તો, ઉધારકર્તાઓને સૂચિત કરશે.

બાંધધરી આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધધરી આપનાર બનવા માગે છે, ત્યારે તેના/તેણીને તેના વિશે જાણ કરવામાં આવશે

- બાંધધરી આપનાર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારી.
- જવાબદારીની રકમ તે/તેણી પોતાની જાતને HMF ને પ્રતિબદ્ધ કરશે
- એવા સંજોગો કે જેના હેઠળ HMF તેને/તેણીને ઉધાર લેનારની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે.
- જો તે/તેણી બાંધધરી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય. તો HMF પાસે HMFમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે.
- શું બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ પરિમાણ સુધી મર્યાદિત છે કે પછી તે અમર્યાદિત છે.
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ HMF તેને આ વિશે જાણ કરશે તે રીતે.



- જો બાંધધરી આપનાર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચુકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધધરી આપનારને પણ ઇરાદાપૂર્વકના કસૂરદાર તરીકે માનવામાં આવશે.

HMF તેને/તેણીને/તેણીને/તેણીને/તેણીને બાંધધરી આપનાર ઉધારકર્તાની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારો વિશેની જાણ કરશે.

ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

ગ્રાહક જ્યારે અમારા ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ અમે ગ્રાહકની અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માનીશું. અમે ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈપણને ગ્રાહકનો ડેટા અથવા માહિતી જાહેર કરીશું નહીં, સિવાય કે જ્યારે:

- કાયદા દ્વારા આવશ્યક
- માહિતી જાહેર કરવાની જાહેર જનતા પ્રત્યે ફરજ
- અમાર હિત માટે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈ પણને માહિતી આપવાની આવશ્યકતા હોય
- જો ગ્રાહક HMF ને માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે
- જો HMF ને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો તેમને તે આપતા પહેલા ગ્રાહક પાસેથી પૂર્વ લેખિત પરવાનગી મેળવવી પડશે.
- અમે તેના વિશે જે અંગત રેકોર્ડ રાખીએ છીએ તે ઍક્સેસ કરવા માટે ગ્રાહકને ભારતીય કાયદા હેઠળના તેમના અધિકારો/જવાબદારીઓ વિશે જાણ કરીશું.
- અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં સિવાય કે ગ્રાહક અમને આમ કરવા માટે વિશેષ રીતે અધિકૃત કરે.



ધિરાણ સંદર્ભ એજન્સીઓ

- 1) જ્યારે અમે ધિરાણ સંદર્ભ એજન્સીઓ ખાતાની વિગતો આપીશું ત્યારે અમે ગ્રાહકોને તે સંજોગોની જાણ કરીશું.
- 2) અમે ધિરાણ સંદર્ભ એજન્સીઓને ગ્રાહકના અમારા પરના ઋણ વિશેની માહિતી આપી શકીએ છીએ જો:
 - a) ગ્રાહક તેની/તેણીની ચૂકવણી પાછળ પડી ગયો છે
 - b) બાકી રહેલી રકમ વિવાદમાં નથી
 - c) ગ્રાહકે બાકી ચૂકવણીની અમારી ઔપચારિક માંગને પગલે દરખાસ્ત કરી નથી.
- 3) આવા કિસ્સામાં અમે ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરીશું. વધુમાં, અમે ગ્રાહકોને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેની ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર કેવી અસર પડે છે તે સમજાવીશું.
- 4) જો ગ્રાહકે તેની/તેણીની પરવાનગી આપી હોય તો અમે ધિરાણ સંદર્ભ એજન્સીઓને ગ્રાહકના ખાતા વિશે માહિતી આપીશું.
- 5) જો ગ્રાહક દ્વારા માંગણી કરવામાં આવે તો અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડીશું.

લેણાંની વસૂલાત

- 1) જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે અમે સ્વાગત પત્રમાં ચૂકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ઉલ્લેખ કરીને ગ્રાહકને ચૂકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવીશું. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચૂકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકીની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને



અથવા રૂબરૂ મુલાકાત કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષા પાછી ખેંચી લેવાનો સમાવેશ થાય છે.

- 2) અમારી સંગ્રહ નીતિ/પ્રક્રિયા સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હશે. અમે ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને વધારો આપવામાં માનીએ છીએ. અમારો સ્ટાફ અથવા બાકી લેણાંની વસૂલાતમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિ અથવા/અને સિક્યોરિટી પુનઃપ્રાપ્તિ પોતાની ઓળખ કરશે અને અમારા દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃતતા પત્ર રજૂ કરશે અને, વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા તેના હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું ઓળખ કાર્ડ રજૂ કરશે. કંપની HMF ગ્રાહકોને બાકી રકમ અંગેની તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકી રકમની પુનઃચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.

HMF એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને કાળજી અને સંવેદનશીલતા, તેમની જવાબદારીઓ, ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા વગેરે સાથે હેન્ડલ કરવા માટે યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવે છે.

- 3) સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા સંગ્રહ અને/અથવા સુરક્ષા પુનઃ કબજામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:

- a) ગ્રાહકનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના નિવાસ સ્થાન પર કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થાનની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાન પર અનુપલબ્ધ હોય, તો વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b) કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને અધિકાર ગ્રાહકને પ્રથમ સમયે જ જણાવવામાં આવશે.
- c) ગ્રાહકની ગોપનીયતા આદર કરવામાં આવશે.



- d) ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા સભ્ય રીતે હોવી જોઈએ.
- e) અમારા પ્રતિનિધિઓ મુદતવીતી દેવાની વસૂલાત માટે સવારનાં 8.00 થી સાંજનાં 7.00 વાગ્યાની વચ્ચે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા ધંધો-રોજગારના વિશિષ્ટ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.
- f) અમે ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને ધ્યાનમાં લેવાનો પ્રયત્ન કરીશું અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી આવી વિનંતીઓનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- g) સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાર્તાચીતનો સાર ધરાવતો ટ્રેકર જાળવવામાં આવશે.
- h) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- j) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સભ્ય વર્તન જાળવી રાખવામાં આવશે.
- k) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે પરિવારમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ કરવા / મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

ફરિયાદો અને તકરારનો મુદ્દો

- અમે તેની તમામ શાખાઓ અને કાર્યાલયોમાં ફરિયાદો અને તકરારનો મુદ્દો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવાની પ્રણાલી અપનાવીશું.
- અમે અમારી વેબસાઈટ પર, જ્યારે અને જ્યારે નોંધવામાં આવી ત્યારે ફરિયાદોને યોગ્ય રીતે અને ઝડપથી હાથ ધરવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકને જાણ કરીશું.
- જો અમને ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો અમે તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલીશું. જો અમને કોઈ ગ્રાહક તરફથી



ફોન પર ફરિયાદ મળે છે, તો અમે ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપીશું અને તેને પ્રગતિની જાણ કરીશું.

- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અથવા તેને કારણ સમજાવીશું કે શા માટે અમને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે અને ફરિયાદના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરીશું.
- ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અમારી વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવે છે, જ્યારે અને જ્યારે શરૂ કરવામાં આવે છે.

HFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

લોન ખાતામાં પરિપત્ર ઇંડના શુલ્ક સંબંધિત સુધારા DoR MCS REC 28/01.01.001/2023-24 તારીખ 18/8/2023, વ્યાજ દર નીતિમાં 1/1/2024 થી અસરકારક છે.

સામાન્ય

- જો અમે જરૂરી માનીએ તો, અમે આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકનો તેના રહેણાંક અને/અથવા વ્યવસાયના સરનામા પર સંપર્ક કરીને લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરીશું.
- પારદર્શિતાને વધારો આપવા માટે, HMF વિવિધ મુખ્ય પાસાઓ જેમ કે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, ઇંડ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરેલી સેવાઓ, ઉત્પાદનની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો જો કોઈ હોય તો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે જેવી માહિતી પ્રદર્શિત કરશે.



- જો કંપનીને ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારોની તપાસ કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકે પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓને સહકાર આપવાની અને જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો તેઓને સહકાર આપવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.
- જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો તે/તેણી તેના માટે જવાબદાર રહેશે.
- અમે ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સામાન્ય રીતે અંગ્રેજીમાં માહિતી પ્રદાન કરીશું. જો કે, જો ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે, તો આવી માહિતી હિન્દી અથવા અન્ય કોઈપણ યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ નહીં કરીએ. વધુમાં, HMF ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સવલતો વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ આપણને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે રચાયેલ યોજનાઓમાં ભાગ લેવાથી અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી રોકતું નથી.
- અમે ઉધારકર્તા અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીને સામાન્ય રીતે પ્રક્રિયા કરીશું.
- કોડને જાહેર કરવા માટે, અમે કરીશું :
 - વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની કોપિ આપીશું
 - કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક કોમ્યુનિકેશન અથવા મેઈલ દ્વારા વિનંતી કરવા પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવીશું;
 - આ કોડ દરેક શાખામાં અને તેમની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને



- સુનિશ્ચિત કરો કે સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવ્યા છે.
- HHF ના નિયામક મંડળ સમય-સમય પર વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.
- HHF ઉદારકર્તાઓને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા સુલભ બનાવશે, પ્રત્યેક ત્રિમાસના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ જે ન્યૂનતમ, મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દરની ગણતરી કરશે. લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે (APR).



நேர்மையான நடைமுறை விதிமுறைகள் பற்றிய கொள்கை

அறிமுகம்

Hinduja Housing Finance Limited (இங்கே "HHF" அல்லது "நாங்கள்" என்று குறிப்பிடப்படும்) எனப்படும் எங்கள் நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதற்காக, நேர்மையான வணிக நடைமுறை தரநிலைகளுக்கான விதிகளை உருவாக்கி அவற்றை பின்பற்றி வருகிறது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நேர்மையான நடைமுறை விதிமுறைகள் வழிகாட்டுதல்களின்படி இந்த விதிமுறை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

- 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் முதன்மை வழிகாட்டி - வீட்டு வசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டி, 2021 குறிப்பு DOR. FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 தேதி. 17/2/2021 மற்றும்
- நியாயமான கடன் வழங்கல் நடைமுறை - கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் குறிப்பு DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 தேதி. 18/8/2023, 1/1/2024 முதல் நடைமுறையில் உள்ளது.

நோக்கங்கள்

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வது தொடர்பாக நேர்மையான மற்றும் சிறந்த நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- HHF மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையேயான பரிவர்த்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் HHF சேவைகளிலிருந்து எவற்றை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் புரிந்து கொள்தல்.
- போட்டித்தன்மையின் மூலம் சந்தை சார்ந்த ஆற்றல்களை ஊக்குவித்தல், உயர் செயல்பாட்டு தரத்தை அடைதல்.
- வாடிக்கையாளர் மற்றும் HHF இடையே நேர்மையான மற்றும் சீரான உறவை மேம்படுத்துதல்.
- வீட்டு வசதி கடன் வழங்கல் அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

நேர்மையான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகள்

A. பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நாங்கள் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படுவோம்:



- வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நேர்மையான நடைமுறை விதிமுறைகள் குறித்த இன் வழிகாட்டுதல்களின்படி மேற்கொள்ளப்பட்ட உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்
- HHF வகுத்துள்ள நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளை ஊழியர்கள் பின்பற்றுதல்.
- HHF இன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எழுத்துப்பூர்வமாகவும் உணர்வுப்பூர்வமாகவும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்தல்.
- வாடிக்கையாளர்களுடனான HHF உறவு ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படாததன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமைதல்.

B. கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், கடனை நிலையான விகிதத்திலிருந்து ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள் அல்லது ஃப்ளோட்டிங் விகிதங்களிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள் குறித்தும், வட்டி மீட்டமைப்பு விதி மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கான வட்டி விகிதத்தைப் பாதிக்கக்கூடிய வேறு அனைத்துத் தகவல்களையும் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிப்போம். வேறு விதமாக கூறுவதானால், வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவது / அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களும் உட்பட 'அனைத்தும் செலவினங்கள்' குறித்தும் நாங்கள் தெரிவிக்க வேண்டும். அத்தகைய மாற்றங்கள் / கட்டணங்கள் மாற்றத்திற்குட்பட்டவை அல்ல என்பதையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

நாங்கள் இவற்றை உறுதி செய்வோம்:

- அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் ஊக்குவிப்புப் பொருட்களும் தெளிவாக உள்ளதையும் வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்தாது இருப்பதையும்.
- சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகள் பற்றிய விளம்பர வாசகங்கள் அனைத்திலும் வட்டி விகிதமும் குறிப்பிடப்படும். தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறிப்பிடுவதையும் HHF



உறுதி செய்வதுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் தேவையான போது அவற்றை வழங்கும்.

- HHF ஆனது பின்வரும் வழிகளில் வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் (அபராத கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால் அவையும்) பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதை உறுதி செய்யும்:
 - கிளை வளாகத்தில் நோட்டீஸ் காட்சிப்படுத்தப்படுதல்.
 - தொலைபேசி அல்லது உதவி மைய எண்கள் வாயிலாகத் தெரிவித்தல்
 - நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் குறிப்பிடப்படுதல்
 - நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/உதவிக்குழு மூலம் தெரிவித்தல்.
 - சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
- ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக நியமிக்கப்பட்டுள்ள "மூன்றாம் தரப்பினர்" வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவலை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) HHF பேணிக்காக்கும் அதே அளவு இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பு எண்ணத்துடன் கையாள்கிறார்கள் என்பதை HHF உறுதி செய்தல்.
- HHF அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கக்கூடிய தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கலாம். புதிய தயாரிப்புகள்/பிற தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றி அறிந்துகொள்வதற்காக வாடிக்கையாளர்கள் அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணை அழைப்பதன் மூலமாகவோ அத்தகைய தகவல்களை/சேவைகளைப் பெறுவதற்கு ஒப்புதல் தெரிவித்திருந்தால் மட்டுமே அவர்களுக்குத் தகவல்கள் தெரிவிக்கப்படும்.
- HHF ஆனது "நேரடி விற்பனை முகமைகள்" (DSA) அவர்களின் சேவைகள் சந்தைப்படுத்தல் பொருட்கள்/சேவைகளில் ஈடுபட்டிருந்தால்/பயன்படுத்தப்பட்டால் பொருட்களை தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசியில் விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும் போது தங்களை அடையாளப்படுத்திக் கொள்வதற்கான நடத்தை நெறிமுறையை வரையறுக்கும்.
- HHF இன் பிரதிநிதி(கள்) / கூரியர் / DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த விதிமுறைகளை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரர்(களை) விசாரித்து



அதைக் கையாள உரிய நடவடிக்கைகள் எடுத்து இழப்பை ஈடுசெய்ய தேவையான நடவடிக்கைகள் எடுக்க வேண்டும்.

கடன்கள்

A. விண்ணப்பம்:

- கடன் தொடர்பான முடிவுகளை எடுக்க தேவையான தகவல்களைப் பெற விண்ணப்பப் படிவத்தில் கேள்வித்தாள்கள், நெடுவரிசைகள் மற்றும் அட்டவணைகள் என அனைத்தையும் சேர்த்துள்ளோம். விண்ணப்பப் படிவத்தில் கோரப்பட்ட தகவல்களானது HHF வழங்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மற்ற வீட்டு வசதி நிதி நிறுவனங்களுடன் ஒப்பிட்டு, வாடிக்கையாளர் என்ற முறையில் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க விண்ணப்பதாரருக்கு உதவும்.
- விண்ணப்பப் படிவத்தின் முடிவில் உள்ள துளையிடப்பட்ட தாளில் விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெற்றுக்கொண்டதை உறுதிசெய்யும் வகையில் கிளையில் உள்ள HHF இன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் தேதி மற்றும் கையொப்பத்திட்டு அதை ரசீதாக வழங்குவார்.

B. விண்ணப்பப் படிவம் செயலாக்கம் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:

- பொதுவாக, விண்ணப்பப் படிவத்தை சமர்ப்பிக்கும் போது விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து தேவையான அனைத்து தகவல்களும் சேகரிக்கப்படும். மேலும் தகவல் தேவைப்பட்டால், கிளை அவரை விரைவில் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளும் என்று வாடிக்கையாளர் விண்ணப்பப் படிவத்தை ஏற்றுக்கொள்ளும் போது அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- HHF விண்ணப்பதாரர்களுக்கு அனுமதி/ஒப்புதல் தொடர்பான "விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்" அடங்கிய ஒரு அனுமதி கடிதத்தை வழங்கும். அந்த அனுமதி கடிதத்தில் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, பதவிக்காலம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், சலுகை முறை, முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), பெறப்பட்ட செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகை, முதன்மை பாதுகாப்பு மற்றும்/அல்லது இணைப் பாதுகாப்பு, உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (பொருந்தினால்), சிறப்பு நிபந்தனைகள் மற்றும் பிற அனுமதி விதிமுறைகள் என eஅனைத்தும்



பட்டியலிடப்பட்டிருக்கும். விண்ணப்பதாரர் அனுமதிக்க கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் சூழ்நிலைகளை ஏற்றுக்கொண்டால், அவர் ஒப்புதல் கடிதத்தில் தேதியிட்டு கையொப்பமிட்டு அவற்றை ஏற்றுக் கொள்ள வேண்டும்.

- கடன் அனுமதி/வழங்கலின் போது, HHF கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் நகலையும் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.

C. கடன் விண்ணப்ப நிராகரிப்பு தொடர்பான அறிவிப்பு:

HHF வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், அது நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (களை) வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக / மின்னஞ்சல் / SMS மூலம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

D. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன் வழங்கல்:

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் "அட்டவணையில்" குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி கடன் வழங்கல் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால், அவை HHF-ஆல் கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபராத கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் பொருந்தக்கூடிய கட்டணம் மற்றும் பலவற்றில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் இருந்தால் அவை எதிர்காலத்திற்கு மட்டுமே பொருந்தும் என்பதையும், இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை உள்ளதா என்பதையும் HHF உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் விதிமுறைகளில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், அவர் தனது கடன் கணக்கை நிறுத்தலாம் அல்லது 60 நாட்களுக்குள் கூடுதல் செலவுகள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.
- பலனை திரும்பப் பெறுதல், பணம் செலுத்துதல் அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்திறனை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பாதுகாப்பைப் பெறுதல் போன்றவற்றில் HHF-இன் முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி இருக்க வேண்டும்.
- HHF-க்கு அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் HHF இடம் வழங்கப்பட்ட அனைத்துப் பத்திரங்களும் திருப்பியளிக்கப்படும்.



வாடிக்கையாளர் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் எனில், HHF கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிக்க வேண்டும், இல்லையெனில் HHF தொடர்புடைய கோரிக்கை நிறைவடையும் வரை அல்லது செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தடுத்து வைக்கலாம்.

கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள் (DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 தேதி. 18/8/2023, 1/1/2024 முதல் நடைமுறையில் உள்ளது).

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் மெட்டிரியல் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் இணங்கத் தவறினால், விதிக்கப்படும் கட்டணம் 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும், HHF 'அபராத வட்டி' வசூலிக்காது அல்லது முன்பணத்தில் செலுத்தப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்காது, அதாவது அபராதக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது.

HHF வட்டி விகிதத்தில் எந்த புதிய வீதிகளையும் சேர்க்காது அத்துடன் விதிகளை கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கும்.

- அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டால், அவை ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் அல்லது தயாரிப்பு வகைக்குள் எந்த பாகுபாடும் இல்லாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் மெட்டிரியல் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறாமல் நேர்மையாகவும் இணக்கமாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- தனிப்பட்ட நபருக்கு வணிகம் அல்லாத வேறு நோக்கங்களுக்காக" கொடுக்கப்பட்ட கடன்களில் அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டால், அவை ஒரே மாதிரியான மெட்டிரியல் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராதங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- ஏதேனும் அபராதச் செலவுகளுக்கான காரணம் மற்றும் நியாயப்படுத்தல் ஏதேனும் இருந்தால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவை கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மிகவும் பொருத்தமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் இணையதளத்தில் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களின் கீழும் வெளிப்படையாகக் கூறப்படும்.
- மெட்டிரியல் கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்பட்டால், ஏதேனும் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு HHF தெரிவிக்கும்.



உத்தரவாதமளிப்பவர்

- ஒரு நபர் லோனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்க விரும்பினால், பின்வருவனவற்றைப் பற்றி அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்
 - உத்தரவாதமளிப்பவர் என்ற முறையில் அவரது பொறுப்பு.
 - HHF உடன் அவர் உடன்படும் கடனின் அளவு
 - கடனாளியின் கடனை செலுத்தும்படி HHF அவரை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
 - அவர் உத்தரவாதமளிப்பவர் என்ற முறையில் பணத்தைச் செலுத்தத் தவறினால், HHF இல் உள்ள அவரது பிற நிதிசார்ந்த சொத்துகளுக்கு HHF உரிமை கொண்டாடுமா?
 - உத்தரவாதமளிப்பவர் என்ற முறையில் அவரது கடன்கள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்கு உட்பட்டதா அல்லது எல்லையற்றதா.
 - உத்தரவாதமளிப்பவர் என்ற முறையில் அவரது கடன்கள் அடைக்கப்படும் நேரம் மற்றும் நிபந்தனைகள், அத்துடன் HHF இதை அவருக்குத் தெரிவிக்கும் விதம்.
 - நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான ஆதாரங்கள் இருந்தும், கடன் வழங்குபவரின் கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அவர் சுயநலத்துடன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.
- கடன் வாங்கியவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பெரிய சாதகமற்ற மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால் உத்தரவாதமளிப்பவர் என்ற முறையில் HHF அவருக்கு அதனை தெரிவிக்கும்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

ஒரு வாடிக்கையாளர் தொடர்ந்து வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் தனிப்பட்ட முறையிலும் இரகசியமாகவும் வைத்திருப்போம். பின்வரும் சூழல்கள் தவிர்ந்து வேறு ஒருபோதும் குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட, வாடிக்கையாளர் குறித்த தரவை அல்லது தகவலை நாங்கள் எவருக்கும் வெளியிட மாட்டோம்:

- சட்டப்படி தேவையாக உள்ள போது
- பொதுமக்களுக்கு தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டிய தேவை ஏற்படும் போது
- எங்கள் நலனுக்கு தேவைப்படும் போது சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும் தகவலை வழங்க வேண்டியிருக்கும் போது



- வாடிக்கையாளர் HHF இடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கோரினால் அல்லது வாடிக்கையாளர் அனுமதி அளித்தால்
- வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை HHFகள் கேட்கும் பட்சத்தில், அதை வழங்கும் முன்பு அவர்கள் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.
- இந்தியச் சட்டங்களின் கீழ், வாடிக்கையாளரைப் பற்றி நாங்கள் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்காக வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள்/ பொறுப்புகள் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்த மாட்டோம்.

கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகள்

- 1) கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு கணக்குத் தகவலை வழங்கும்போது வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்போம்.
- 2) பின்வரும் சூழல்களில் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட கடன்கள் பற்றிய தகவலை கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு நாங்கள் வெளிப்படுத்தலாம்:
 - a) வாடிக்கையாளர் தக்க சமயத்தில் பணத்தைச் செலுத்த தவறினால்
 - b) செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இருந்தால்
 - c) நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான எங்கள் முறையான கோரிக்கைக்கு வாடிக்கையாளர் பதிலளிக்கவில்லை என்றால்.
- 3) அத்தகைய சூழ்நிலையில், வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிப்போம். அதே நேரத்தில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளின் பணியையும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல் வாடிக்கையாளரின் கடனைப் பெறுவதற்கான திறனில் எவ்வாறான தாக்கத்தை ஏற்படுத்தும் என்பதையும் விளக்குவோம்.
- 4) வாடிக்கையாளர் அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய தகவலை கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்குவோம்.
- 5) வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளுக்கு தொடர்புடைய தகவலை நாங்கள் வழங்குவோம்.



பாக்கி தொகையை வசூல் செய்தல்

- 1) கடன்கள் வழங்கப்படும் போது, வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் முறை ஆகியவற்றை வரவேற்புக் கடிதத்தில் குறிப்பிட்டு விளக்குவோம். இருப்பினும் வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்துதல் திட்டத்தைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், கடனை திரும்பப்பெற நில சட்டங்களுக்கு இணங்க ஒரு குறிப்பிட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும்.
- 2) அறிவிப்பு அனுப்பி அல்லது தனிப்பட்ட முறையில் சென்று வாடிக்கையாளரை நினைவூட்டுவதும், பொருந்தினால் ஈட்டுறுதியாக வழங்கப்பட்டவற்றை கைப்பற்றுவதும் இந்த செயல்முறையில் அடங்கும்.
- 3) எங்களின் கலெக்டர் கொள்கை/செயல்முறை மரியாதை, நேர்மை மற்றும் நம்பிக்கையின் அடிப்படையில் அமைய பெற்றது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையையும் நீண்ட கால உறவுகளையும் வளர்ப்பதில் மிகுந்த நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நிலுவைத் தொகை அல்லது/மற்றும் ஈட்டுறுதியை பெறுவதற்காக எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் எங்கள் பணியாளர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளப்படுத்த, நாங்கள் வழங்கிய அதிகார வழங்கல் கடிதத்தையும், கோரிக்கையின் பேரில், நிறுவனத்தால் வழங்கப்பட்ட அவரது அடையாள அட்டையையும் காண்பிக்க வேண்டும். HHF ஆனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்குவதுடன் நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு தேவையான போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.
கலெக்டர் பணியாளர்கள் பாதுகாப்பு மற்றும் உணர்திறனுடன் சூழலைக் கையாளவும், அவர்களின் பொறுப்புகள், வாடிக்கையாளர் தகவலின் தனியுரிமை போன்றவற்றைக் கையாளவும் முறையாகப் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை HHF உறுதி செய்யும்.
- 4) குழுவின் அனைத்து உறுப்பினர்களும், கலெக்டர் மற்றும்/அல்லது ஈட்டுறுதி கைப்பற்றப்படுதலில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் எவரும் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:
 - a) வாடிக்கையாளரை வழக்கமாக அவர் குறிப்பிட்ட இடத்திலும், குறிப்பிட்ட இடத்தில் இல்லாத நிலையில், அவர் வசிக்கும் இடத்திலும், அவரது இல்லத்திலும் அப்போதும் கிடைக்காவிட்டால், அவரது வணிகம் நிறுவனம் அல்லது தொழில்புரியும் இடத்திலும் பார்க்கப்பட வேண்டும்.



- b) நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் நபரின் அடையாளமும் அவரது அதிகார எல்லையும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
- c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமைக்கு மதிப்பளிக்கப்படும்.
- d) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு நியாயமான முறையில் இருக்க வேண்டும்.
- e) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழல்கள் தவிர்த்து மற்ற சூழ்நிலைகளில், எங்கள் பிரதிநிதிகள் காலை 8.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை காலதாமதமான கடன்களுக்கான தொகையைப் பெறுவதற்காக வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொள்வார்கள்.
- f) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது இருப்பிடத்தில் தொடர்புகொள்ளாமல் தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையை பரிசீலிக்க எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வோம், மேலும் அத்தகைய கோரிக்கைகள் நடைமுறைக்கு சாத்தியமான அளவிற்கு மதிக்கப்படும்.
- g) தொடர்புகொண்ட நேரம் மற்றும் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் சுருக்கம் ஆகியவற்றை பதிவுசெய்து டிராக்ரர் பராமரிக்கப்படும்.
- h) நிலுவைத் தொகை தொடர்பான தகராறுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை இருதரப்பும் ஏற்றுக்கொள்ளும் வகையிலும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்கவும் அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- i) நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியமும் நல்லொழுக்கமும் பேணிக்காக்கப்படும்.
- j) குடும்பத்தில் துக்க சம்பவங்கள் அல்லது பிற அசம்பாவித நிகழ்வுகள் ஏற்படுத்தல் போன்ற இன்னல் மிகுந்த சூழல்களில் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான அழைப்புகள் / வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.

புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- எங்கள் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களிலும், புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்வு காண்பதற்கும் ஒரு அமைப்பை செயல்படுத்தியுள்ளோம்.
- புகார்களை நேர்மையாகவும் திறன்மிக்க முறையிலும் கையாள்வதற்கு நாங்கள் பயன்படுத்தும் அமைப்பைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்கள் இணையதளத்திலும், புகார் கொடுக்கப்பட்டவுடனும் அறிவிப்போம்.



- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ புகாரைப் பெற்றால், ஒரு வாரத்திற்குள் ஏற்றுக்கொண்டு பதிலளிப்போம். வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தொலைபேசியில் புகார் வந்தால், அவருக்கு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்கி புகாரின் நிலை குறித்து அவருக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.
- நிலைமையை ஆராய்ந்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலைச் சமர்ப்பிப்போம் அல்லது முடிவெடுக்க ஏன் கூடுதல் நேரம் தேவை என்பதை விளக்குவோம், மேலும் புகாரைப் பெற்ற ஆறு வாரங்களுக்குள் அதற்கான முடிவெடுக்க அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வோம்.
- குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் முறை எங்கள் இணையதளத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது, தேவையான அது வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

HFC இன் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

Amendments related to the circular Penal Charges in Loan Accounts

கடன் கணக்குகளில் சூழல்முறை அபராத கட்டணங்கள் தொடர்பான திருத்தங்களின் குறிப்பு DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 தேதி. 18/8/2023, 1/1/2024 அன்று நடைமுறைக்கு வரும், வட்டி விகிதக் கொள்கை தொடர்பாக மேற்கொள்ளப்படுகிறது.

பொதுவானவை

- தேவை என்று கருதினால், நியமிக்கப்பட்ட ஏஜென்சிகள் மூலம் குறிப்பிட்ட நோக்கத்திற்காக வாடிக்கையாளரின் வீடு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளில் வாடிக்கையாளரைத் தொடர்புகொண்டு கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் வழங்கிய தகவலைச் சரிபார்ப்போம்.
- HHF ஆனது வெளிப்படாத்தன்மையை மேம்படுத்தும் வகையில், சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (பொருந்தினால்), வழங்கப்பட்ட சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் (ஏதேனும் இருந்தால்) மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல் போன்ற பல முக்கியமான அம்சங்கள் தொடர்பான தகவல்களை வழங்கும்.
- வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனை தொடர்பாக நிறுவனம் விசாரிக்க வேண்டிய சூழல் ஏற்பட்டு, நிறுவனம் அவர்களின் ஒத்துழைப்பை



பெற வேண்டியிருந்தால், வாடிக்கையாளர் போலீஸ்/பிற விசாரணை நிறுவனங்களுடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

- வாடிக்கையாளர் மோசடியாக நடந்து கொண்டால், அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பேற்க வேண்டும்; வாடிக்கையாளர் நேர்மையின்றி செயல்பட்டு அதன் காரணமாக நஷ்டம் ஏற்பட்டால், அதற்கும் அவரே பொறுப்பாவார்.
- நாங்கள் பொதுவாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை ஆங்கிலத்தில் வழங்குவோம். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் கேட்டுக்கொண்டால், அத்தகைய தகவல்கள் இந்தியில் அல்லது பிற தொடர்புடைய உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படும்.
- பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவது தொடர்பாக, HHF-இல் விண்ணப்பிப்பவர்களுக்கு இயலாமையின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு எதிராக பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை உருவாக்குவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கேற்பதிலிருந்தோ இது எங்களை தடுக்காது.
- வழக்கமாக, கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திடமிருந்தோ கடன் கணக்கு பரிமாற்றங்களுக்கான கோரிக்கைகளை செயல்படுத்துவோம்.
- விதிமுறைகளை வெளிப்படுத்த, நாங்கள் செய்பவை:
 - ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு விதிமுறைகளின் நகலை வழங்குவோம்
 - இந்த விதிமுறைகளை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தகவல்தொடர்பு முறை அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் தேவையான போது கிடைக்கச் செய்வோம்.
 - இந்தக் விதிமுறைகளை ஒவ்வொரு கிளையிலும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்வோம்; மற்றும்



- விதிமுறைகளை பற்றிய தொடர்புடைய தகவலை வழங்குவதற்கும், அதனை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் பணியாளர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.
- HHF இன் இயக்குநர்கள் குழுவானது நேர்மையான நடைமுறை விதிமுறைகளின் இணக்கத்தன்மை மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறை குறித்து நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளிலிருந்து அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையானது வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- HHF கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, கடன் தொகை முழுவதும் செலுத்தப்படும் வரை பொருத்தமான முறைகள் மூலம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், அசல் மற்றும் அன்றைய தேதி வரை பெறப்பட்ட வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் / ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவற்றை விவரிக்கும் ஒரு அறிக்கையை அளிக்கும்.



మంచి అభ్యయసాల క్కోడ్ వధానం

పరిచయం

మేము, Hinduja Housing Finance Limited(హిందుజా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్) (ఇప్పటినుంచి హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ లేదా మేము గా పరిగణించబడతాము), ఒక క్కోడ్ నో తయారు చేసే దాన్ అనుసరిస్తున్నాము, ఇది వనియగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన అభ్యయస పరిమాణాలను సెట్ చేస్తుంది. ఈ క్కోడ్ అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క న్యాయమైన మరియు మంచి అభ్యయసాల క్కోడ్ యొక్క సూచనల నుంచి తయారు చేయబడినది.

- o 'మిస్టర్ డైరెక్ట్ నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫినాన్సియల్ కంపనీ-హౌసింగ్ ఫినాన్స్ కంపనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) దిశలు, 2021 నో సూచిస్తూ డి వొ ఆర్. ఎఫ్ ఐ ఎన్.హౌస్ ఎఫ్ సీ.సీ.సీ.సంఖ్య.120/03.10.136/2020-21 తేదీ. 17/2/2021 మరియు
- o న్యాయమైన అప్పు అభ్యయసం - రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఆర్పణలు డి వొ ఆర్. ఎం సీ ఎస్, ఆర్ ఈ సీ.28/01.01.001/2023-24 తేదీ. 18/8/2023, 1/1/2024 నుంచి అమలు లోకి వస్తుంది.

లక్ష్యాలు

- o వనియగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన మరియు మంచి అభ్యయసాలతోనే పరచారం చేయాలి.
- o వనియగదారులకి మరియు హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ కి మధ్య పారదర్శకత నో పొంచుకోవడానికీ, అలా వనియగదారులకి హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ నుంచి ఎలాంటి సేవలను పొందవచ్చు అని ఒక అవగాహన మరియు అర్థం చేసుకునే తత్వాన్ని పొందుతారు.
- o మార్కెట్ వారీలలో హోటీ ద్వారా పొందే ఆపరేటింగ్ పరిమాణాలను ప్రోత్సహించడానికీ.
- o వనియగదారుడు మరియు హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ మధ్య న్యాయమైన సంబంధాన్ని పరచారం చేయడానికీ.



- ఇంటి రుణ వ్యవస్థ లో ఆత్మమహిళావాసాన్ని పొందొందొంచడానికి.

న్యాయమైన & హారదర్శక వ్యవహారాలు

- A. వసీయోగదారులతో వ్యవహారించేటప్పుడు మనం అన్వేషించే వాటిని పాటించేటూ వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సబబుగా వ్యవహారించాలి:
- హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ ఆర్ బి ఐ వసీయోగదారులకు అందించే వసతులు మరియు సేవల యొక్క న్యాయమైన మరియు మంచి సూచనలకు ఇచ్చిన హామీలను చేరుకోవాలి.
 - హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ పాటించే న్యాయాలు మరియు అభ్యయాలను సరిబట్టే అనుసరించాలి.
 - హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ యొక్క వసతులు మరియు సేవలు లాభిలో మరియు వ్యక్తిగతంగా సూచించిన నోరడోషట్ చట్టాలు మరియు న్యాయాలను చేరుకోవాలి.
 - వసీయోగదారులతో హౌస్ హౌస్ ఎఫ్ యొక్క వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు హారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉండాలి.
- B. రుణ ఖాతా నో ముందుకు నడిపించడానికి, ముందుగా కట్టడానికి ఆప్షన్స్ మరియు ఛార్జీలు వంటివి ఉంటే వాటిని, డబ్బునో మరలా కట్టడానికి ఆస్యం చేస్తే దాని యొక్క ఛార్జీలు, ఫీజులు నుంచి ఫ్లోటింగ్ కి రుణాన్ని మార్చడానికి మార్చే ఛార్జీలు ఉంటే వాటిని లేదా వీలొమ సందర్భంలో, అప్మ తీసుకున్న వారి మీద ప్రభావితం చేసే ఇంకొచ్చిన వడ్డీని మార్చే న్యాయాలను అనుసరించడానికి కట్టాలసిన రుసుము/ ఛార్జీల సమాచారాన్ని మనం అప్మ తీసుకునే వారికి ఎలాంటి హారదర్శకత లేకుండా తొల్యిస్తే. ఇంకొకటిగా చాప్ హాలి అంటే మనం 'అన్వేషణ' అంటే ప్రకారం జరగడానికి/ హారదర్శకంగా రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి వ్రతించే ఛార్జీలను కూడా మనం చాప్ హాలి. అలాంటి ఛార్జీలు/ రుసుము వీక్షణకుండా ఉండేటట్లు మనం చూసుకోవాలి.

ఎడవర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్



మనం కింద హామీలను ఇవ్వవాలి:

- అన్ నో ఎడ్ర్ వర్ టైజింగ్ మరీయు ప్ రోమ్యోషనల్ సమాచారం అంతా చక్కగా ఉంది మరీయు అదో వోనోయోగదారులనో తవ్ పు త్ రోవ పట్టించదు.
- సోవలు మరీయు వస్ తుమల మదీద ప్ రచార సాహిత్యం, ఏ మదీదీయా లో అయినా వడ్ర్ డీ రేటు అనోదో ఒక సూచన కింద పొందుపరీచో ఉంటుంది. హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ వస్ తుమలు మరీయు సోవల మదీద వర్ తించో రుసుము, ఛార్ జీలు, షరతులు మరీయు నోబంధనలను సూచీస్ తుంది అనో మరీయు అవో వోనోయోగదారుల అభ్యయర్ ధన మదీద అందుబాటులలో ఉంచుతుంది అనో హామీ ఇవ్వవాలి.
- హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ వడ్ర్ డీ రేట్ లు, రుసుము మరీయు ఛార్ జీల(ఒకవేళ ఏవైనా వసీల్ ఛార్ జీలు ఉంటే) యొక్క సమాచారానో క్ రిందో మాధ్యమాల ద్వారా అందోస్ తుంది అనో హామీ ఇచ్చోందో:
 - శాఖ ఆవరణలలో ప్ రదర్ శించోన నోటోసులు.
 - టైలీఫోన్ మరీయు సహాయ లైన్ లు.
 - సంస్ థ వాబ్ స్ ట్ లు.
 - నోర్ దోష్ ట సేవ/ సహాయ డాస్ క్ క్.
 - సోవ గ్ డ్ర్ / రుసుము ప్ రణాళికా నో అందోంచుట.
- హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ “మూడవ మనోషితో కలిసో” వోనోయోగదారులకి సోవలనో అందోంచడానోకో వారో వ్యక్ తగత సమాచారానో(ఒకవేళ మూడవ సంస్ థకి అందుబాటులలో ఉంటే) హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ అందోంచో బదర్ తనో అంతే పారదర్ శకతతో చక్కగా హ్యోండ్రిల్ చోస్ తాము అనో నమ్మకానో ఇవ్వవాలి.
- హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ వారు అందోంచో వోవోధ రకాల ఫోచర్ సో నో ఎప్ పటికప్ మడు వారోకో తోలియజోయోలి.ఒకవేళ వోనవయోగదారులు క్రొత్త వస్ తుమలు/ ఇతర వస్ తుమలు/ సోవల సమాచారానో వోనోయోగదారులకి ఈమయోల్ ద్వారా గానో వాబ్ స్ ట్ లు ద్వారా రోజోస్ టర్ అవ్ వడం ద్వారా గానో లోదో వోనోయోగదారునో సోవ నంబర్



ద్రవీకరణ గణనీ తలీయజీయాలీ అనీ ఒపవందాననీ కుదుర్చుకుంటు తపవకుండా తలీయజీయాలీ.

- వనీయగదారులనీ వసతుమలు అమమడానీకీ వాఫళనపమడు లదీదా ఫణీన ద్రవీకరణ సంపరదీంచినపమడు వారనీ వారు గుర్తించడానీకీ ఒకవేళ వసతుమలను/ సవలను అమమడంల వారీ సవలు గనక ఉంటు హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ “ డైరెక్టర్ సాలలీంగ్ ఏజనీసీలకు(డి ఎస్ ఏ)” ల కణీసం పరవర్తనా నీయమావళనీ సూచించాలీ.
- ఒకవేళ ఎవరైనా హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ పరతనీధి/ కారీయర్ ద్రవీకరణ గణనీ/ డి ఎస్ ఏ ద్రవీకరణ గణనీ ఏకీ కణీడ నీ అనుసరించలేదు అనీ వనీయగదారుడు నీవదీక నీ పంపనీత దానీ గురించీ దరీయపతు చీయడానీకీ మరీయు నీవదీక నీ హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ చీయడానీకీ సరైన చరీయలను తీసుకుంటుంది మరీయు జరీగీన నషీటానీకీ తగ్గటలు మంచీ చీనీతుంది.

రుణాలు

A. దరఖాసతులు:

- మేము కర్డెట్ ఆలీచన నీ తీసుకోవడానీకీ పరశనపతరీననీ, కాలమీస నీ మరీయు దరఖాసతుకు కావాలీసిన సమాచారానీ పటటీక రూపంలీ పొందుపరీచాము. దరఖాసతు కు కావాలీసిన సమాచారానీ దరఖాసతుదారుడు హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ తో పాలీసీత మీగతా హాసీంగ్ ఫీనానీస్ కంపనీలు ఎలా అందీసతాయీ పలోచారు. కాబట్టీ వనీయగదారుడు అతను/ ఆమ నీరణయానీ సవతహాగా తీసుకోగలడు.
- మేము దరఖాసతు అభీయరీధన చీసిన వారీ కణీసం దరఖాసతునీ అందుకోవడానీకీ చీవరీలీ హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ శఖలీ నీరదీషీట అధీకారీ చీత తదీ మరీయు సంతకానీ సూచించిన షీట్ నీ అందీచాము.

B. దరఖాసతు ఫాం నీ పరీసనీ చీయుట & నీయమాల మరీయు నీబంధనలు:

- సాధారణంగా దరఖాసతు నీ సబీమీట్ చీసిన సమయం నుంచీ కావాలీసిన సమాచారానీ తీసుకుంటారు. ఏదైనా సమాచారం అదనంగా కావాలీ అంటు



శాఖ అధికారులు మనీకు వంటననే సంపర్కదీస్కతారు అనీ ధరఖాస్కతు తనీసుకున్కనప్కమడు వనీనీయగదారునీకీ తాలీయజనీయాలస్క ఉంటుందీ.

- HHH(హూచ్క హూచ్క ఎఫ్క) దరఖాస్కతు చనీసుకున్కన వారీకీ మంజూరు పత్కరన్కనీ ఇస్కతూ “షరతులు మరీయు నీబంధనలన్క” ఉన్కన మజూరు/ ఆమన్కద పత్కరన్కనీ లన్క ఉన్కన వనీషయన్కనీ చనీప్కతుందీ. మంజూరు పత్కరన్క ఆమన్కదనీచనీన రుణ మన్కతన్కనీ, వన్కయవధనీ, సంవత్కసరన్కనీకీ తగ్గన్క వడ్కడనీ రన్కనీ, వనీశ్కరన్కన్క వనీధానన్కనీ, ముందు చనీల్కనీచనీ మన్కతన్క యన్కక చనీర్కజనీలను, పనీనల్క చనీర్కజనీలను(ఒకవనీళ ఉంటనీ), అందుకున్కన ప్కరన్కనీసన్కన్క మన్కతన్కనీ మరీయు కట్కటన్కనీ మన్కతన్కనీ, ప్కరన్కన్క సురకన్కషణ నీ మరీయు హూమనీగూ ఉంచనీన అదనమనీ దన్కనీ, హూమనీదారుడనీ(ఎకన్కడ వర్కతనీస్కతనీ అకన్కడ), ప్కరన్కన్క ప్కరన్కన్కధనీతులను మరీయు మంజూరు పత్కరన్క యన్కక వనీవనీధ ఇతర షరతులనీ అందనీస్కతుందీ. ఒకవనీళ దరఖాస్కతుదారుడుమంజూరు పత్కరన్కనీ ఉన్కన షరతులు మరీయు నీబంధనలను ఒప్కమకుంటనీ అప్కమడు వారు హూమనీ పత్కరన్క లన్క తనీదనీ తన్క సహ ఆమన్కదన్కగా సన్కకం చనీయవలనీ ఉంటుందీ.
- హూచ్క హూచ్క ఎఫ్క అప్కమ తనీసుకున్కన ప్కరన్క ఒకన్కకరీకనీ రుణ ఒప్కపందనీకీ సంబంధనీచనీన ప్కరన్క ఒకన్కక జతచనీయు పత్కరన్కములనీ తప్కపకున్కడారుణన్కనీ ఇచ్కచనీనప్కమడు/ ఇస్కతున్కనప్కమడు రుణ ఒప్కపంద పత్కరన్క తన్క హూటు జత చనీయవలనీ ఉంటుందీ.

C. రుణ దరఖాస్కతు తరస్కకరీంచబడనీందీ అనీ తాలీయజనీయుట :

ఒకవనీళ హూచ్క హూచ్క ఎఫ్క వనీనీయగదారునీకీ రుణం ఇన్కవలనీకన్కతనీ అదీ రన్కతపూర్కవకన్కగా/ ఈమన్కయన్కల్/ ఎస్క ఎం ఎస్క దన్కవన్కరన్క తరస్కకరీంచడనీకీ కారణన్కనీ తాలీయజనీయవలనీ ఉంటుందీ.

D. షరతులు మరీయు నీబంధనలన్క మన్కరన్కనుల తన్క హూటు రుణన్కనీ ఇచ్కచుట :

రుణ ఒప్కపందం లన్క సూచనీచనీన షరతులు మరీయు నీబంధనలన్క బట్కటనీ రుణం మంజూరు చనీయన్కడం అనీదీ జరుగుతుందీ.



- HHF(హౌచర్ హౌచర్ ఎఫ్) రుణ ఆమోద పత్రం లో షరతులు మరియు నోబంధనలలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే అప్రూవ్ తోసుకున్న వారాకి నోట్లను ఇవ్వవలసి ఉంటుంది. HHF(హౌచర్ హౌచర్ ఎఫ్) వడ్డీ రేట్లు మరియు అపరాధ రుసుములలో ఏవైనా మార్పులు ఉంటే, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చార్జీలను ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము / ఛార్జీలు మొదలైనవి మాత్రమే ప్రభావవంతంగా ఉన్నాయని మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడిందని కూడా నోర్ ధారించుకోవాలి. ఒకవేళ రుణ పత్రంలో చేసిన మార్పులు వనియ్యగదారులకి నష్టాన్ని కలిగిస్తే వారు 60 రోజుల లోపు వారా రుణ ఖాతా నో ఎలాంటి నోట్లను లోకుండా మూసేయచ్చు లోదా ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లోదా వడ్డీ కట్టకుండా మారినోవచ్చు.
- అడ్వనస్ నో మరలా గుర్తుచేయడానికి లోదా ఒప్పందం ప్రకారం చార్జీలను లోదా పనితీరును వగవంతం చేయడానికి లోదా అదనపు సౌకర్యాలను కారడానికి HHF(హౌచర్ హౌచర్ ఎఫ్) యొక్క నోర్ ణయాలు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- అన్ నో బకాయిలు కట్టిన తరువాత హౌచర్ హౌచర్ ఎఫ్ అన్ నో సౌకర్యాలను వాడుదల చేస్తే ఉంది, రుణగ్రహీతపై బాకీ ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావా/గ్ యారంటీకి హాక్కు లోదా తాతకాలిక హాక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. హౌచర్ హౌచర్ ఎఫ్ ఒకవేళ సరైన లీన్ నో వాధించాలి అనుకుంటే అప్రూవ్ తోసుకున్న వారాకి నోట్లను జారీ చేయాలి లోదా హౌచర్ హౌచర్ ఎఫ్ నోర్ డిషట్ కల్తైమ్ అనోదో సద్దుమణిగిన వరకు లోదా చార్జీలను అన్ నో హామీలను ఉంచుకుంటుంది అనో తాలియజీస్ తుంది.

రుణ ఖాతాలలో పీనల్ ఛార్జీలు(డీ ఒ ఆర్. ఎం సీ ఎస్. ఆర్ ఈ సీ.28/01.01.001/2023-24 తోదీ. 18/8/2023, 1/1/2024 నుంచి వర్తనోతుంది):



- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మౌల్కీరియల్ నోబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు, ఛార్జీ వాధించినట్లయితే జరిమానా అనోదోషీనల్ ఛార్జ్ గా తీసుకోబడుతుంది మరియు హాచ్ హాచ్ ఎఫ్ దాన్ నోషీనల్ వడ్డీ గా వాధించలేదు మరియు దాన్ నో ముందు తీసుకున్న వాటి మీద ఛార్జీలకు జోడించబడదు అందుకే పీనల్ ఛార్జీలకు ఎలాంటి వడ్డీ ఉండదు.
- HHF(హాచ్ హాచ్ ఎఫ్) వడ్డీ రేటు కి ఎలాంటి అదనమైన భాగానోషీనల్ ప్రివేజ్ పాట్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా చేయదు.
- ఒకవేళ పీనల్ ఛార్జీలు మూతం వాధించబడితే అవి సబబుగా ఉంటాయో మరియు అవి రుణ ఒప్పందం లో సూచించిన షరతులు మరియు నోబంధనలకు తగ్గట్టు ఉంటాయో మరియు వాటికి నోషీనల్ వసతుమ/ వాభాగం అనోతారతమ్యం ఉండదు.
- వ్యాపారం కోసం కాకుండా ఇతర అవసరాలకు వ్యాక్తిగత రుణగ్రహీతలు రుణాలను మంజూరు చేస్తే వారికి పీనల్ ఛార్జీలను వాధీనోషీనల్ అవో మౌల్కీరియల్ నోబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లోనో వ్యాక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- పీనల్ ఛార్జీలు ఒకవేళ వాధీనోషీనల్ వాటికి కారణం ఏంటి అనోదోషీనోషీనల్ గదారులకి వాబ్ సైట్ లో వడ్డీ రేట్ల కింద ఎవల ఛార్జీల వాభాగం లో సూచించే కన్ నో రుణ ఒప్పంద పత్రం లో వామలంగా పవండుపరచాలి.
- HHF(హాచ్ హాచ్ ఎఫ్) వర్తించే పీనల్ ఛార్జీలను ఒకవేళ వాధీనోషీనల్ అప్ మ తీసుకున్న వారికి హాచ్ చరీకలు వచ్చిన వర్తనోషీనోషీనల్ రుణం యొక్క వసతుమల యొక్క షరతులు మరియు నోబంధనలు తాలియజేస్తోంది.

హామీదారుడు:

ఒక ఋణానోకి అతను లోదా ఆమో ఒక గ్యారంటీ ఇచ్చేవారిగా ఉండాలి అనుకున్నప్పుడు వారికి ఈ కోరింది వాటి గురించి తాలియజేయాలి ఉంటుంది.



- గోయారంటీ ఇచ్చి చివరికి గా అతని/ ఆమె యొక్క క హామీ.
- హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ కి అతని/ ఆమె ఇన్ తాను అన్ అప్ ము త్తం.
- అప్ ము త్తీసుకున్న డబ్బు కట్టుమని వారికి హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ కాలి చివరికి సందర్భాలు.
- ఒకవేళ అతని/ ఆమె హామీదారుడిగా కట్టుడానికి వసీలమైతే HHF(హాచర్ హాచర్ ఎఫ్) లో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను HHF(హాచర్ హాచర్ ఎఫ్) ని ఆశ్చర్యించినా ఇలా జరుగుతుంది.
- హామీదారుడిగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దేశిత పరిమాణానికి పరిమితమైనాయా లేదా అవి పరిమితంగా ఉన్నాయా అనేది తలచుకోవాలి.
- ఎలాంటి సమయం మరియు పరిస్థితులలో అతని/ ఆమె హామీదారుడుగా ఉద్యోగం నుంచి తొలగించబడతారు అలానే అతని/ ఆమెకి దీని గురించి హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ కి తొలియజ్జీవితే అది కూడా చాఫ్ పవలసి ఉంటుంది.
- రుణదాత / రుణదాత చివరికి డిమాండ్ కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారుడు నిరాకరిస్తే బకాయిలను చాఫ్ లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా కూడా పరిగణిస్తారు.

HHF(హాచర్ హాచర్ ఎఫ్) హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక పరతీకూల మార్పుల గురించి అతని/ఆమెకు తొలియజ్జీవితే.

పర్చేవనీ మరియు గోప్యత వనియోగదారుడు ఇకపై మన వనియోగదారుడు కానవుడు కూడా మేము వనియోగదారుని యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పర్చేవనీ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము. మేము క్రింది సన్ నివేశాలలో తప్ప వనియోగదారుని సమాచారాన్ని బృందం లో ఉన్న ఇతర సంస్థలతో సహా ఎవరికి వాల్ లించము:



- చట్టానుకూల కౌన్సిలింగ్
- సమాచారాన్ని వాలంటరీలడించడంలో ప్లజురజల పట్టణ వధి
- మార్కెటింగ్ అవసరాల కోసం మన అభిరుచి ఎప్సుడు ఎవరికైనా అంటే బృందం లో ఉన్న ఇతర సంస్థలకు మరయు ఇంకావరికైనా సమాచారాన్ని అందించడానికి అవసరం అమతుంద.
- ఒకవేళ వనియోగదారుడు హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ కి వారి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని వాలంటరీలడించమని అనుమతి ఇస్తే అప్సుడు వాలంటరీలడించడం అనేది జరుగుతుంద.
- ఒకవేళ హాచర్ హాచర్ ఎఫ్ వనియోగదారుల గురించి సూచన ఇవ్వాలి అని ఆడగబడితే వారికి ఇచ్చే ముందు వనియోగదారుని దొగ్గర ముందుగా అనుమతని తీసుకోవాలని ఉంటుంద.
- మన దొగ్గర అతను/ ఆమె గురించి ఉన్న వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని చూడటానికి ముందు మనం వనియోగదారునికి భారతదేశ చట్టం కింద వారి యొక్క హక్కులు/ భూదయతల గురించి తాలియజేయాలని ఉంటుంద.
- వనియోగదారుడు అధికారికంగా అలా చేయవచ్చు అని చాప్తే తప్ప మనం వనియోగదారుని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ అవసరాల కోసం వాడము.

కొరొడొట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- 1) మేము ఖాతా వారాలను కొరొడొట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపి పరిస్థితులను కన్ట్రాక్టు తాలియజేస్తాము.
- 2) ఒకవేళ కొరింది వాటిలో ఏదైనా జరిగితే వనియోగదారుడు మనకు చాల్ లించాలని వ్యక్తిగత అప్సుల గురించి కొరొడొట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేము సమాచారాన్ని అందించవచ్చు:
 - a) వనియోగదారుడు వారి అప్సులని కట్టలేదు
 - b) తగాదా లో అని అప్సు మూత్రం



- c) బకాయీలు తొరగి కట్టడానికి మా అధికారిక డిమాండ్ను అనుసరించి కస్టమర్ ప్లెజర్ పాదన చేయలేదు.
- 3) అలాంటి సందర్భం ఎదురైతే మేము రతమార్వకంగా వసీయగదారునికి తొలియజ్జీస్ తాము. అదే సమయంలో మేము వసీయగదారునికి క్లెయిమ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల హాతర మరియు అవ సంచారం మీద ఎలాంటి ప్లెజర్ వాన్ చూపిస్తాయో అని మేము వర్ణిస్తాము. వారు క్లెయిమ్ పాందడానికి వసీయగదారుని యొక్క అర్హత ని తొలియజ్జీస్ తాయీ.
- 4) వసీయగదారుడు వారి సమ్మతని తొలియజ్జీస్ తే మేము వసీయగదారుని ఖాతా సమాచారాన్ క్లెయిమ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వవచ్చు.
- 5) ఒకవేళ వసీయగదారుడు డిమాండ్ చేస్తే మనం దానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ క్లెయిమ్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇవ్వవచ్చు.

అప్మలని సేకరించుట

- 1) రుణాలు ఇచ్చేటప్పుడు మనం నగదు ఎంత అని సూచిస్తూ, దాని వ్యయవధి మరియు ఎన్ సూర్లు కట్టాలి అని ఆహ్వాన పత్రాకలలో సూచిస్తూ వసీయగదారునికి కట్టే పద్దతని వసరించవచ్చు. ఒకవేళ వసీయగదారుడు తొరగి చాలిం చే వసరాల జాబితా కి కట్టుబడి ఉండకపోతే స్థలం యొక్క చట్టం ప్లెజర్ సూచించిన పద్దతని నగదును తొరగి సేకరించడానికి అనుసరించవచ్చు. ఈ ప్లెజర్ లో వ్యక్తిగతంగా వారి ఇంటికి వాళ్ళ/ వారికి నోటీసులు పంపించి హామీ ని సహదీనం చేసుకోవడం ద్వారా కూడా చేయవచ్చు.
- 2) మా యొక్క సేకరణ పాలనీ అనేది మర్యాద, న్యాయం మరియు ఒప్పించడం మీద కట్టబడినది. మేము వసీయగదారులలో అతమవీళ్ళ వాసనీ నింపడం మరియు వారితో జీవిత కాల బంధాన్ ని ఏర్పరుచుకోవడాన్ గట్టగా నమ్ముతాము. మా తరుపున అప్మలను



సేకరించడానికి / భద్రత యొక్క మనరుద్ధరణ కోసం మా బృందం లో ఉన్న వ్యక్తి గానో మరియు ఇంకావరైనా వస్తే వారు గుర్తించి అభ్యర్థన మేరకు మేము ఇచ్చిన అధికారిక లేఖనో మరియు సంస్థ ఇచ్చిన గుర్తింపు కార్డు నో లేదా సంస్థ తరుమన ఇచ్చిన గుర్తింపు కార్డు నో చూపించవలసి ఉంటుంది. HHF(హౌస్ హౌస్ ఎఫ్) వనీయ్యగదారులకి బకాయీల యొక్క మార్త సమాచారానో అందో తారు మరియు వారికి మరియు బకాయీలను తోరిగి చాలింపడానికి తగిన నోటిసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నించాలి.

HHF(హౌస్ హౌస్ ఎఫ్) వారి రికవరీ ఏజెంట్లు సరిగ్గా శిక్షణ ఇవ్వబడడారు అని రక్షణ మరియు సున్నోతతోవంతో హయాండ్లొ చ్చేసేలా, వారి భాద్యతలను, వనీయ్యగదారునో సమాచారానో మొదలైనవారిని జాగ్రత్తగా హయాండ్లొ చ్చేసేలా శిక్షణ పొందారా లేదా అనోదో నోరధారించుకోవాలి.

- 3) సోబబందో సభ్యులు అందరూ లేదా మా తరుమన సేకరణకి/ భద్రతనో తోరిగి సోవధనో చ్చేసుకోవడానికి అధికారికంగా మా తరుమన వస్తే వారు మేము కింద సూచించిన నోయమాలను పాటించవలసి ఉంటుంది.
 - a) వనీయ్యగదారుడు సాధారణంగా నోవస సోథలంలొ లేదా పోర్కొనొ లోనోమడు మరియు అతనో/ఆమో నోవసంలొ, వోయోహారం/వృతోతో చ్చేసే సోథలంలొ అతను/ఆమో అందుబాటులొ లోకుంటే ఎంపొక చ్చేసుకునొ ప్రదేశంలొ అతనో/ఆమో సంప్రదించబడతారు.
 - b) సంస్థకి ప్రోతనోధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారి మొదటి సందర్భంలొ వనీయ్యగదారునోకి తోలియజేయబడుతుంది.
 - c) వనీయ్యగదారునో గోప్యత గోరవించబడుతుంది.
 - d) వనీయ్యగదారునోతో ప్రసోపర చర్యో వోర పదోధతోలొ ఉండాలి.
 - e) మా ప్రతోనోధులు వనీయ్యగదారులనో రుణ బకాయీలను తోరిగి త్చేసుకోవడానికి వృతోతో లేదా వోయోహారం లొ అవసరం అయితే తవోప



వర్తమాన పరిస్థితులలో తప్ప మిగతా సందర్భాలలో ఉదయం 8.00 నుంచి సాయంత్రం 7.00 గంటల లోపు సమయంలో ఉంటారు.

- f) మేము నోరడోషిఫ్ట్ సమయంలో లేదా నోరడోషిఫ్ట్ వర్తమానంలో కాలను నోవారించడానికి కస్టమర్ యొక్క అభ్యయర్థనను పరిగణనలోకి తీసుకోవడానికి మేము పర్యవేక్షణను మరియు అలాంటి అభ్యయర్థనలు వీలైనంత వరకు గౌరవించబడతాయి.
- g) సమయం మరియు కాలస్ యొక్క సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క సారాంశం అనేవి నోరవహించబడాలి.
- h) తగదాలను పరిష్కరించడానికి లేదా ఒక క్షణం పరకారం ఇద్దరి ఒప్పందం తో తగదాలను పరిష్కరించడానికి తగిన మద్దతు అనేది అందించబడుతుంది.
- i) అపమలను సేకరించడానికి వినయగ్రహారుని సథలాలకు వాళ్ళివ్వమని మర్యాద మరియు నిబంధనలు నోరవహించబడాలి ఉంటుంది.
- j) బకాయలు వసూలు చేయడానికి కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర పాత్రుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలలో కాలస్ / సందర్శనలు నోవారించబడతాయి.

నోవేదీకలు మరియు అభ్యయంతరాలు

- o మేము మా శాఖలు మరియు ఆఫీసులు అన్వేషణలో నోవేదీకలు మరియు అభ్యయంతరాలను తీసుకునే, నమోదు చేసుకునే మరియు పర్యవేక్షణ పద్ధతినీ మొదలుపెడతాము.
- o మేము మొదలుపెట్టిన నుంచి మా వినయగ్రహారులకు మా వాబ్స్టెట్ లో నోవేదీకలను న్యాయంగా మరియు త్వరగా ఎలా నొప్పితో చేయాలి అనే పద్ధతినీ తాలియజిస్ట్రేషన్ తాము.
- o మేము ఒకవేళ వినయగ్రహారుని నుంచి నోవేదీకని రక్షణార్థంగా తీసుకుంటే మేము వారానికి వారం రోజుల లోపు అందుకున్నాం అని ఒక సమాచారాన్ని లేదా/ సమాధానాన్ని పంపిస్తాము. ఒకవేళ మేము



వనీయగృహదారుని నుంచి ఫోన్ రూపంలో నవీదీక నో తీసుకుంటే మేము వనీయగృహదారునికి నవీదీక యొక్క రిఫరెన్స్ సంఖ్య నో అందిస్తాము మరియు వారికి అది ఎంత వరకు నీవుత్తు అయ్యిందో అనే సమాచారాన్ని కూడా తాలియజేస్తాము.

- సమాచారాన్ని చూసిన తరువాత మేము వనీయగృహదారునికి చివరి సమాధానాన్ని పంపిస్తాము అదే వారికి మాకు ఎందుకు సమాధానం ఇవ్వడానికి ఇంక సమయం కావాలి అని వీషయాన్స్ తాలియజేస్తాము మరియు మేము దాన్ని నవీదీక ఇచ్చిన రోజు నుంచి ఆరు వారాల లోపు సమాధానాన్ని పంపిస్తాము.
- ప్లెజ్జు పాట్లైన తరువాత నుంచి మా వాబ్స్టెట్ లో ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్లెజ్జు అనేది ప్లెజ్జుచేయబడుతుంది.

HFC లు ఏకకూయ వడ్డీ రేటు నో చార్జ్ చేయడాన్ని ఎలా నోయంత్రోంచాలి.

లోన్ ఖాతాలలో సర్క్యులర్ పాలిస్ చార్జీలకు సంబంధించిన సవరణలు సూచన డి వా ఆర్. ఎం సీ ఎస్. ఆర్ ఈస్ ఇ .28/01.01.001/2023-24 తేదీ. 18/8/2023 నుంచి 1/1/2024 వరకు వడ్డీ రేటు వీధానం అమలు చేయబడుతుంది.

సాధారణ

- ఒకవేళ మాకు అవసరం అని అనిపిస్తే మేము రుణ ధరఖాస్తు లో సూచించిన సమాచారాన్ని సమీక్షించి వనీయగృహదారుని వారి ఇంటి దాగ్గర/ వ్యూహార చిరునామా లో ఏజెన్సీల ద్వారా ఈ పనికి నోయమించిన వారి ద్వారా సంవరదీస్తాము.
- పారదర్శకతను ప్లెజ్జుచేయడానికి, HHF సేవా చార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా చార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం మరియు వీధి లావాదేవీల కోసం సమయ



ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ನೀತಿ

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ನಾವು, Hinduja Housing Finance Limited (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "HHF" ಅಥವಾ "ನಾವು" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ತತ್ವಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- 'ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ನೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021 ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ DOR. FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 dt. 17/2/2021 ಮತ್ತು
- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿ - ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 dt. 18/8/2023, 1/1/2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- HHF ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು HHF ನಿಂದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.
- ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು, ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು HHF ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.



ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳು

A. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತೇವೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು HHF ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
- HHF ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- HHF ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪೂರೈಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ HHF ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬೇಕು.

B. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ಷರತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಾವು 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಸೇಲ್ಸ್

ನಾವು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸಬೇಡಿ.



- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದನ್ನು ಸಹ HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- •HHF ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಫೀ ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್ ಗಳ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:
 - ಬ್ರಾಂಚ್ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳು.
 - ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳು.
 - ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್
 - ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ
 - ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ದರ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು "ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು" ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) HHF ನಂತಹ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- HHF ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ, ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಗೌರವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅವರ ಸೇವೆಗಳು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ / ಪಡೆದಿದ್ದರೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು HHF "ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು" (DSA) ಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.



- HHF ಪ್ರತಿನಿಧಿ (ಗಳು)/ಕೊರಿಯರ್ /DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರು (ಗಳನ್ನು) ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಲೋನ್

A. ಅನ್ವಯ:

- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ, ಕಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾ, HHF ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇತರ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಲು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ (ಗಳಿಗೆ) ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತಾರೆ.
- ನಾವು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ, ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ HHF ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಹಿಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಒದಗಿಸಿದ್ದೇವೆ.

B. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ/ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ.



- HHF ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ/ಅನುಮೋದನೆಯ "ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ" ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ವಿಶ್ರಾಂತಿ ವಿಧಾನ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಬಾಕಿ, ಪ್ರಧಾನ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆ, ಖಾತರಿದಾರ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ), ವಿಶೇಷ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- HHF ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ /ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

C. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂವಹನ:

HHF ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕಾರಣ (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ/ಇಮೇಲ್/SMS ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

D. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ "ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ"ಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ HHF ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಫೀ/ ಚಾರ್ಜ್ಸ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದರೆ, HHF ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ



ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ ಅವಳು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

- ಮುಂಗಡವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕೋರಲು HHF ನ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್/ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ವಿನಾಯಿತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ HHF ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು HHF ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು HHF ಅರ್ಹವಾಗಿದ್ದರೆ HHF ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಪೆನಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳು (DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 dt. 18/8/2023, 1/1/2024 ರಂದು ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ):

- ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದಂಡವನ್ನು 'ಪೆನಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು HHF 'ಪೆನಲ್ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಪೆನಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- HHF ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- ಪೆನಲ್ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು



- 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ' 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿ ಅನುಸರಿಸದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಪೆನಲ್ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಿದರೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು HHF ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಖಾತರಿದಾರ

- ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರನಾಗಲು ಬಯಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.
 - ಅವನು/ಅವಳು HHF ಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ.
 - ಸಾಲಗಾರನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು HHF ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
 - HHF ತನ್ನ ಇತರ ಹಣವನ್ನು HHF ನಲ್ಲಿ ಆಶ್ರಯಿಸಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ.
 - ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿರಲಿ.
 - ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಇದರ ಬಗ್ಗೆ HHF ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
 - ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಸಾಲಗಾರ /ಸಾಲದಾತ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ HHF ಅವನಿಗೆ ಅವಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಒಪ್ಪಂದ

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯ
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕರ್ತವ್ಯ
- ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ HHF ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು HHF ಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
- ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರು ಆತನ ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಸಾಧ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ನಮಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು



- 1) ನಾವು ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- 2) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
 - a) ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾರೆ
 - b) ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿದೆ
 - c) ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- 3) ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.
- 4) ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- 5) ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆ ಇಟ್ಟರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

- 1) ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ವೆಲ್ಕ್ಮ್ ಲೆಟರ್ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ನೋಟಿಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.



2) ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ/ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತನ್ನನ್ನು/ ಅವಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅವನ/ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. HHF ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆ, ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

a) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ/ ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ ಅವಳ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

c) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

d) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.



- e) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಿತಿಮೀರಿದ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8.00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ರವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- f) ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಟ್ರಾಸಕ್ಟ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h) ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- j) ಬಾಕಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಮರಣ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- ನಾವು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
- ನಮ್ಮ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.



- ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ನಾವು ಅವನಿಗೆ/ ಅವಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಮಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬ ಕಾರಣವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ನಮ್ಮ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

HFC ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ವೃತ್ತಾಕಾರದ ಪೆನಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ DoR. MCS. REC.28/01.01.001/2023-24 dt. 18/8/2023, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ 1/1/2024 ಅನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ

- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ/ಅವಳ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ.



- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪೆನಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಂತಹ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು HHF ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಪೊಲೀಸ್ / ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೃತ್ಯಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ, ಆಗ ಅವನು/ಅವಳು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಆದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು HHF ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ನಮ್ಮನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ /ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಸಾಮಾನ್ಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ನಾವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ:
 - ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು



- ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು;
 - ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು; ಮತ್ತು
 - ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- HHF ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- HHF ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ಟೇಟಿಕ್ಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ /ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.