

## **POLICY ON FAIR PRACTICE CODE**

### **1. 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 ]Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 and Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 RBI/ DoR/ 2023-24/ 106 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119 / 2023-24 as amended from time to time.

### **2. OBJECTIVES**

- 1) To promote fair and good practices in dealing with the customers.
- 2) 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.
- 3) To encourage market forces through competition, to achieve higher operating standards.
- 4) To promote fair and cordial relationship between customer and HHF.
- 5) To foster confidence in housing finance system.

### **3. 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. All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower.

C. 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 shall 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.

**A. LOAN APPRAISAL, TERMS/ CONDITIONS AND COMMUNICATION OF REJECTION OF LOAN APPLICATION Applications:**

- 1) 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 HHL with other housing finance institutions, so that the customer is in a position to take his/her decision independently.
- 2) The loan application form may indicate the list of documents required to be submitted with the application form.
- 3) We shall provide acknowledgement, to the applicant, for having received the application form including the time frame within which loan applications will be disposed.

**B. Processing of Application Form & Terms and Conditions:**

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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 through appropriate channel(s) the reason(s) for rejection.

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

- 1) Disbursement shall be made in accordance with the terms and conditions stated in the "schedule" of the loan agreement.
- 2) 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 effected 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.

- 3) 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.
- 4) 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.

**E. Release of securities/ title documents**

- HHF shall release all original property/ title documents submitted by a borrower/security provider to the Company for creation of security interest and take actions/file charge satisfaction form with relevant registry to remove charges registered within a period of 30 days after full repayment/ settlement of the loan account.
- In case of delay in releasing of original property/ title documents or failing to file charge satisfaction form with relevant registry beyond 30 days after full repayment/settlement of loan, the Company shall communicate to the borrower reasons for such delay. In case where the delay is attributable to the Company, it shall compensate the borrower at the rate of ₹5,000/- for each day of delay
- In case of loss/ damage to original property/ title documents, either in part or in full, the Company shall assist the borrower in obtaining duplicate/ certified copies of the movable/ immovable property documents and shall bear the associated costs. However, in case of delay in such instances, an additional time of 30 days will be available to the Company to complete this procedure and the above referred delayed period penalty would be calculated thereafter (i.e., after a total period of 60 days).
- The borrower shall be given the option of collecting original property/ title documents either from the Company's branch where the loan account was serviced or any other office of the Company where the documents are available, as per the borrower's preference.
- In order to address the contingent event of demise of the sole borrower or joint borrowers, the Company shall have a well laid out procedure for return of original movable / immovable property documents to the legal heirs which shall be displayed on the website of the Company.

**F. Regulation of excessive interest charged by HFCs**

- The Company has adopted an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- The Company has defined an interest rate model taking into account relevant factors such as average cost of funds, operating cost, capital charge, credit loss etc. Further, additional spread and/ or credit risk premium based on various factors including credit history, credit rating, financial profile, security cover, end use of loan etc. Hence, the Company may charge different rate of interest to different categories of borrowers.

- The range of rate of interest and the approach for gradation of risks, and information on various fees/ charges including processing fee, penal charges applicable shall also be made available by the Company on its website. The information published on the website shall be updated whenever there is a change in the rates of interest or fees/ charges.
- In the case of a loan at a floating rate of interest, the applicable rate of interest may get revised upward or downward, from time to time, as per the terms and conditions mentioned in the loan agreement. Such revision may lead to changes in EMI and/ or tenor or both. Subsequently, any increase in the EMI/tenor or both on account of the above shall be communicated to the borrower through appropriate channels
- The rate of interest shall be annualized rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account

#### **H. Penal Charges in Loan Accounts**

- 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 noncompliance 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

#### **G. Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI)**

- At the time of reset of the floating rate of interest, the Company shall provide an option to an applicable borrower to switch over to a fixed rate, which shall be subject to internal policy parameters adopted by the Company.
- On reset of the floating rate of interest, the borrowers shall be given the choice to opt for any of the following options:
  - o enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options; and,
  - o to prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan subject to applicable foreclosure charges/ pre-payment penalty.
- All applicable charges for switching of loans from floating to fixed rate and any other service charges/administrative costs incidental to the exercise of the above options shall be transparently disclosed in the sanction letter/MITC and also at the time of revision of such charges/ costs by the Company from time to time.

- The Company shall ensure that the elongation of tenor in case of floating rate loan does not result in negative amortization.
- The Company shall 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.

#### **H. Penal Charges in Loan Accounts**

- 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 noncompliance 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 (MITC) / Key Fact Statement (KFS), as applicable, 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
- The Company has laid down board approved policy for Penal charges

#### **4. COMPLAINTS AND GRIEVANCES**

- We shall adopt a system of receiving, registering and disposal of complaints and grievances at all its branches and offices including those received on-line.
- 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 kept 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 and in all our offices/ branches.

## **5. 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
  - o Notices displayed at Branch premises.
  - o Telephone or help lines.
  - o Company's website.
  - o Designated staff/help desk.
  - o 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 website 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.

## **6. GUARANTOR**

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

- 1) His/her liability as guarantor.
- 2) The amount of liability he/she will be committing himself/herself to HHF
- 3) Circumstances under which the HHF will call on him/her to pay up the borrower's liability.
- 4) Whether HHF has recourse to his/her other monies in HHF, if he/she fail to pay up as a guarantor.
- 5) Whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or they are unlimited.

- 6) 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.
- 7) 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.

## **7. 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:

- a) Required by law
- b) Duty towards public to reveal information
- c) Our interest requires giving information to anyone else (for e.g. to prevent fraud),
- d) If the customer asks HHF to reveal the information or with the customer's permission
- e) If HHFs are asked to give a reference about customers, they shall obtain prior written permission from the customer before giving it.
- f) 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.
- g) We will not use customer's personal information for marketing purposes unless the customer specifically authorizes us to do so.

## **8. 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.

## **9. 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.
- 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.
  - k) In the matter of recovery of loans, our representatives/agents shall not resort to harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. Further, the Company shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner



## **10. GENERAL**

- 1) 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.
- 2) 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. in our website and branches.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) 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.
- 7) We will process requests for transfer of a loan account, either from the borrower or from a bank/financial institution, in the normal course and in line with the RBI master direction.
- 8) To publicise the code, we will:
  - a) make this Code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
  - b) make available this Code at every branch and on our website; and
  - c) ensure that the staff are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.
- 9) 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.
- 10) To facilitate quick and good understanding of the major terms and conditions of the housing loan agreed upon between the Company and the individual borrower, the Company shall get a document containing the Most Important Terms and Conditions (MITC) of the loan, as per the prescribed format, signed with the borrower and provide a copy of the same to the borrower under acknowledgement. All the terms and



conditions contained in the MITC shall be deemed to be material terms and conditions of the loan granted/ to be granted to the borrower.

- 11) 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.

## ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડ પરની નીતિ

### 1. પરિચય

અમે, હિન્દુજા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (હવે પછી "HHF" અથવા "અમે" તરીકે ઓળખાય છે), એક કોડ બનાવ્યો છે અને અપનાવ્યો છે, જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત(વાજબી) પ્રેક્ટિસ ધોરણો માટેના સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે. આ કોડ સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવતી મુખ્ય માર્ગદર્શિકા - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2021 અને મુખ્ય માર્ગદર્શિકા - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ના આધારે તૈયાર કરવામાં આવેલ છે.

### 2. ઉદ્દેશ્યો

- 1) ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં વાજબી અને સારી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- 2) HHF અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા વધારવી, જેથી ગ્રાહક સમજી શકે કે તે/તેણી HHF પાસેથી સેવાઓ માટે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે.
- 3) બજારમાં સ્પર્ધાત્મક રીતે ટકી રહેવા પ્રોત્સાહિત કરવા જેથી ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરી શકાય.
- 4) ગ્રાહક અને HHF વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા.
- 5) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

### 3. વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર

A. અમે નીચેની બાબતોની ખાતરી કરીને ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરીશું:

- HHF ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે RBI ની વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.
- સ્ટાફ HHF દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓનું પાલન કરશે.

- HHF ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરતી હોવી જોઈએ.
- ગ્રાહકો સાથે HHFનો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હોવો જોઈએ.

B. ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

C. અમે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, પૂર્વ ચૂકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટેના દંડના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, લોનને નિયતથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટેના કન્વર્ઝન ચાર્જીસ વિશેની તમામ માહિતી અમે ઉધાર લેનારને પારદર્શક રીતે જાહેર કરીશું. -ઉલટું, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, અમે પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરીશું. એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે આવા ફેરફારો/ફી ભેદભાવ વિનાના છે.

A. લોનનું મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજીની અરજીના અસ્વીકારનો સંચાર:

- 1) અમે લોનની ક્રેડિટનો નિર્ણય લેવા માટે અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી મેળવવા માટે તમામ પ્રશ્નાવલિ, કોલમ અને કોષ્ટકોનો સમાવેશ કર્યો હતો. અરજી ફોર્મમાં જરૂરી ડેટા, અરજદાર(ઓ)ને HHL દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતોની અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ સાથે સરખામણી કરવા સક્ષમ બનાવશે, જેથી ગ્રાહક સ્વતંત્ર રીતે તેનો નિર્ણય લઈ શકે.
- 2) લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે.
- 3) અમે અરજદારને, લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદા સહિત અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત કરવા બદલ સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરીશું.

**B. અરજી ફોર્મ અને નિયમો અને શરતોની પ્રક્રિયા:**

- 1) સામાન્ય અભ્યાસક્રમમાં, અરજી ફોર્મ સબમિટ કરતી વખતે અરજદાર પાસેથી જરૂરી તમામ માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે. અરજી ફોર્મ સ્વીકારતી વખતે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે વધારાની માહિતીની જરૂર/જરૂરી હોય તો શાખાએ તરત જ તેમનો/તેણીનો ફરીથી સંપર્ક કરવો.
- 2) HHF અરજદારોને મંજૂરી/મંજૂરીના "નિયમો અને શરતો"માં જણાવતો એક મંજૂરી પત્ર આપશે. મંજૂર પત્ર મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, મુદત, વ્યાજનો વાર્ષિક દર, બાકીનો સમય, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), પ્રોસેસિંગ ફીની રકમ અને ચૂકવવાપાત્ર બાકી રકમ, મુખ્ય સુરક્ષા અને/અથવા કોલેટરલ સિક્યોરિટી, ગેરેન્ટર (જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય), વિશેષ શરતો અને મંજૂરીની અન્ય શરતો દર્શાવશે. જો અરજદાર મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો માટે સ્વીકારે છે, તો તેણે/તેણીએ મંજૂરી પત્રની સ્વીકૃતિ તરીકે તારીખ સાથેના મંજૂરી પત્ર પર સહી કરવી જોઈએ.
- 3) HHF એ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની એક નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ હંમેશા પ્રદાન કરવી જોઈએ.

**C. લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર**

જો HHF ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તેણે અસ્વીકાર માટેના કારણ(કારણો) માટે યોગ્ય ચેનલ(ચેનલો) દ્વારા વાતચીત કરવી જોઈએ.

**D. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ**

- 1) લોન કરારના "શેડ્યૂલ" માં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.
- 2) HHF લોન લેનારને લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. HHF એ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કોઈ ફેરફાર, જો હોય તો, વ્યાજ દરો અને દંડના શુલ્ક, જો કોઈ હોય

તો, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે અને લોન કરારમાં આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત સામેલ છે. જો લોન એગ્રીમેન્ટમાં કરાયેલા ફેરફારો, જો ગ્રાહકને નુકસાન પહોંચાડે છે, તો તે 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ આપ્યા વિના તેનું લોન એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.

- 3) એડવાન્સ રિકોલ કરવા અથવા કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાના HHFના નિર્ણયો લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવા જોઈએ.
- 4) HHF એ તમામ બાકી લેણાંની ચુકવણી પર HHFને વસૂલવામાં આવેલી તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલિઝ કરશે, અન્ય કોઈપણ દાવા/ગેરંટી માટે અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, જે લેનારા સામે બાકી છે. જો પૂર્વાધિકારના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાની દરખાસ્ત કરવામાં આવે અથવા HHF સંબંધિત દાવાની પતાવટ અથવા ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર હોય તો HHF લેનારાને નોટિસ આપશે.

#### E. સિક્યોરિટીઝ/શીર્ષક દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- HHF સુરક્ષાના હિતને જાળવવા માટે ઉધાર લેનાર/સુરક્ષા પ્રદાતા દ્વારા કંપનીને સોંપેલ તમામ મૂળ મિલકત/શીર્ષક દસ્તાવેજો રીલીઝ કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર નોંધાયેલા ચાર્જને દૂર કરવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે પગલાં/ફાઇલ ચાર્જ સેટીસ્ફેક્શન ફોર્મ લેશે.
- મૂળ મિલકત/શીર્ષકના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટીસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપનીએ આવા વિલંબ માટેના કારણો ઉધાર લેનારને જણાવશે. એવા કિસ્સામાં જ્યાં વિલંબ કંપનીને આભારી છે, તે ઉધાર લેનારને પ્રતિ દિવસ 5,000/- ના દરે વિલંબીત ચાર્જ તરીકે વળતર આપશે.

- મૂળ મિલકત/શીર્ષક દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકશાન થવાના કિસ્સામાં, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચો ભોગવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં વિલંબના કિસ્સામાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યારપછી (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.
- લોન લેનારને મૂળ મિલકત/શીર્ષકના દસ્તાવેજો ઉધાર લેનારની પસંદગી મુજબ લોન ખાતું જ્યાંથી ચાલુ કરવામાં આવ્યું હતું તે કંપનીની શાખામાંથી અથવા તો કંપનીની અન્ય કોઈ શાખા જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી મેળવી શકે તેવી વ્યવસ્થા કરવામાં આવશે.
- એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટેની એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ જે કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.

#### **F. HFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન**

- કંપનીએ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરે છે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઋણ લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- કંપનીએ ભંડોળની સરેરાશ કિંમત, ઓપરેટિંગ ખર્ચ, મૂડી ચાર્જ, ક્રેડિટ લોસ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજ દરનું મોડલ વ્યાખ્યાયિત કર્યું છે. વધુમાં, ક્રેડિટ ઇતિહાસ, ક્રેડિટ રેટિંગ સહિતના વિવિધ પરિબલો પર આધારિત વધારાના સ્પ્રેડ અને/અથવા ક્રેડિટ જોખમ પ્રીમિયમ , નાણાકીય પ્રોફાઇલ, સિક્યોરિટી કવર, લોનનો અંતિમ ઉપયોગ વગેરે. આથી, કંપની ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલ કરી શકે છે.

- વ્યાજ દરની શ્રેણી અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, અને પ્રોસેસિંગ ફી, લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક સહિતની વિવિધ ફી/ચાર્જીસની માહિતી પણ કંપની દ્વારા તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરો અથવા ફી/ચાર્જમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજના ફ્લોટિંગ દરે લોનના કિસ્સામાં, લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો અનુસાર લાગુ પડતા વ્યાજ દરમાં સમયાંતરે ઉપર અથવા નીચેની તરફ સુધારો થઈ શકે છે. આવા સુધારા EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર તરફ દોરી શકે છે. ત્યારપછી, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/ટેનર અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવે છે.

#### G. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરો

- વ્યાજના ફ્લોટિંગ રેટને રીસેટ કરતી વખતે, કંપની લાગુ ઉધાર લેનારને એક નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે, જે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા આંતરિક નીતિ પરિમાણોને આધીન રહેશે.
- વ્યાજના ફ્લોટિંગ દરને ફરીથી સેટ કરવા પર, ઋણ લેનારાઓને નીચેનામાંથી કોઈપણ વિકલ્પ પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે:
  - EMIમાં વધારો અથવા મુદત લંબાવવી અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે;
  - અને,



- આધીન લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રૂપે, પૂર્વચુકવણી કરવા માટે લાગુ ગીરો ખર્ચ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ.
- લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને અનુરૂપ કોઈપણ અન્ય સર્વિસ ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂર પત્ર/MITCમાં અને આવા શુલ્ક/ખર્ચના રિવિઝન સમયે પણ કંપની દ્વારા સમય સમય પર પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે..
- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
- કંપની, યોગ્ય યેનલ દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને, દરેક ક્વાર્ટરના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ પુરૂ પાડશે જેમાં ઓછામાં ઓછું મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે ટકાવારી દર (એપીઆર) વગેરેનો ઉલ્લેખ હોય.

#### H. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ, દંડ, જો વસૂલવામાં આવે તો, તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને HHF 'દંડીય વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલશે નહીં અને તેના દરમાં ઉમેરો કરશે નહીં. એડવાન્સિસ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે, એટલે કે દંડના ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં
- HHF વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે
- શિક્ષાત્મક શુલ્કની માત્રા, જો વસૂલવામાં આવે તો, વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં કોઈપણ ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-પાલન સાથે સુસંગત રહેશે.

- 'વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના ચાર્જીસ, જો વસૂલવામાં આવે તો, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- જો ચાર્જ વસૂલવામાં આવે તો દંડની રકમ અને કારણ ગ્રાહકોને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS), જે લાગુ પડતું હોય, તે નીચેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત. વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક
- જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે ત્યારે HHF લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક, જો ચાર્જ લેવામાં આવે તો, ઉધાર લેનારાઓને સંચાર કરશે.
- કંપનીએ દંડાત્મક શુલ્ક માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ નક્કી કરી છે.

#### 4. ફરિયાદો અને ફરિયાદો

- અમે તેની તમામ શાખાઓ અને કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવાની સિસ્ટમ અપનાવીશું, જેમાં ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થાય છે.
- જો અમને ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે, 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 પ્રદાન કરીશું અને પ્રગતિ વિશે માહિતગાર 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 વેબસાઇટ પર અને અમારી તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે.

## 5. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

અમે ખાતરી કરીશું કે:

- તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
- કોઈપણ માધ્યમોમાં સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પરના પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ હોવો જોઈએ. HHF એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફી, શુલ્ક, નિયમો અને શરતો કે જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે લાગુ પડે છે અને વિનંતી પર ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.
- HHF દ્વારા વ્યાજ દરો, ફી અને શુલ્ક (દંડકીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) અંગેની માહિતી પૂરી પાડવાની ખાતરી કરશે.
  - શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શિત સૂચનાઓ.
  - ટેલિફોન અથવા હેલ્પ લાઇન.
  - કંપનીની વેબસાઇટ.
  - નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક.
  - સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ 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 ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરશે.
- HHF સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલ ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ જણાવશે. નવા ઉત્પાદનો/અન્ય ઉત્પાદનો/સેવાઓ જો ગ્રાહકે આવી માહિતી/સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર તેની નોંધણી કરીને સંમતિ આપી હોય તો જ આ સેવાઓ વિશેની માહિતી ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવામાં આવશે.

- HHF "ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ" (DSA) 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.
- HHF ના પ્રતિનિધિ/કોરિયર/DSA એ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂક અથવા આ કોડના ઉલ્લંઘનમાં કામ કર્યું હોવાની ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, ફરિયાદ(ઓ)ની તપાસ કરવા અને તેનું સંચાલન કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે અને ખોટને સરભર કરવામાં આવશે.

## 6. ગેરેન્ટર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધધરી આપનાર બનવા માંગે છે, ત્યારે તેને તેની જાણ કરવામાં આવશે

- 1) ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી.
- 2) જવાબદારીની રકમ તે/તેણી પોતાની જાતને HHFને સોંપશે
- 3) જે સંજોગોમાં HHF તેને/તેણીને ઉધાર લેનારની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે.
- 4) HHF પાસે HHFમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ, જો તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય.
- 5) શું ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે.
- 6) સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ HHF તેને આ વિશે જાણ કરશે તે રીતે.
- 7) જો બાંધધરી આપનાર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધધરી આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

HHF તેને/તેણીને/તેણીને/તેણીને/તેણીને બાંધધરી આપનાર ઋણ લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિફળ ફેરફારોની જાણ રાખશે.

## 7. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

જ્યારે ગ્રાહક હવે ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ અમે ગ્રાહકની અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણીશું.

અમે ગ્રાહકનો ડેટા અથવા માહિતી જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈપણને જાહેર કરીશું નહીં જ્યારે:

- કાયદા દ્વારા જરૂરી છે
- માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ
- અમારી રૂચિ માટે અન્ય કોઈને માહિતી આપવાની જરૂર છે (દા.ત. છેતરપિંડી અટકાવવા માટે),
- જો ગ્રાહક HHF ને માહિતી જાહેર કરવા અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે પૂછ
- જો HHF ને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો તેઓએ તે આપતા પહેલા ગ્રાહક પાસેથી પૂર્વ લેખિત પરવાનગી મેળવવી પડશે.
- અમે ગ્રાહકને ભારતના કાયદા હેઠળ તેના અધિકારો/જવાબદારીઓ વિશે જાણ કરીશું કે અમે તેના/તેણી વિશે જે અંગત રેકૉર્ડ ધરાવીએ છીએ તે ઍક્સેસ કરવા માટે.
- અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં સિવાય કે ગ્રાહક અમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

## 8. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

- અમે ગ્રાહકને સંજોગો વિશે જાણ કરીશું જ્યારે અમે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને ખાતાની વિગતો આપીશું.
- અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના અમારા પરના વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી આપી શકીએ છીએ જો:
  - ગ્રાહક તેની ચૂકવણી પાછળ પડી ગયો છે
  - બાકી રકમ વિવાદમાં નથી
  - ગ્રાહકે બાકી ચૂકવણીની અમારી ઔપચારિક માંગને પગલે દરખાસ્ત કરી નથી.

- 3) આવા કિસ્સામાં અમે ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરીશું. તે જ સમયે, અમે ગ્રાહકોને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેની ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર શું અસર પડી શકે છે તે સમજાવીશું.
- 4) જો ગ્રાહકે તેની/તેણીને આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય તો અમે ગ્રાહકના ખાતા વિશેની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપીશું.
- 5) જો ગ્રાહક દ્વારા માંગ કરવામાં આવે તો અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરીશું.

## 9. બાકી રકમનો સંગ્રહ

- 1) જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે અમે સ્વાગત પત્રમાં ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ઉલ્લેખ કરીને ગ્રાહકને ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવીશું. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટીનો પુનઃ કબજો લઈને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે.
- 2) અમારી સંગ્રહ નીતિ/પ્રક્રિયા સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હશે. અમે ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને ઉત્તેજન આપવામાં માનીએ છીએ. અમારો સ્ટાફ અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિ જે લેણાંની વસૂલાતમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત છે અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃ કબજો મેળવે છે તે પોતાની જાતને ઓળખશે અને અમારા દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃત પત્ર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા તેના સત્તાધિકાર હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું ઓળખ કાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે. કંપની. HHF ગ્રાહકોને બાકી લેણાં સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.  
HHF એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોને કાળજી અને સંવેદનશીલતા, તેમની જવાબદારીઓ, ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા વગેરેને સંભાળવા માટે યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

- 3) સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા સંગ્રહ અને/અથવા સુરક્ષા પુનઃ કબજામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:
- a) ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના નિવાસસ્થાનના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાન પર અનુપલબ્ધ હોય તો, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
  - b) કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
  - c) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
  - d) ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા નાગરિક રીતે હોવી જોઈએ.
  - e) અમારા પ્રતિનિધિઓ મુદતવીતી લોનની વસૂલાત માટે સવારે 8.00 થી સાંજના 7.00 વાગ્યાની વચ્ચે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશિષ્ટ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.
  - f) અમે ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને ધ્યાનમાં લેવાનો પ્રયાસ કરીશું અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી આવી વિનંતીઓનું સન્માન કરવામાં આવશે.
  - g) સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાર્તાલાપના સારાંશ સાથેનો ટ્રેકર જાળવવામાં આવશે.
  - h) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
  - i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સજાવટ જાળવવામાં આવશે.

- j) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ કરવા / મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.
- k) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, અમારા પ્રતિનિધિઓ/એજન્ટ્સ હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. વધુમાં, કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.

#### 10. સામાન્ય

- 1) જો અમને જરૂરી લાગશે, તો અમે આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકનો/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંઓનો સંપર્ક કરીને લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરીશું.
- 2) પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે, HHF વિવિધ મુખ્ય પાસાઓને લગતી માહિતી પ્રદર્શિત કરશે જેમ કે સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજ દર, દંડ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, જો કોઈ હોય તો વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે. અમારી વેબસાઇટ અને શાખાઓ.
- 3) જો કંપનીને ગ્રાહકના ખાતામાં અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય.
- 4) 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.
- 5) અમે ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સામાન્ય રીતે અંગ્રેજીમાં માહિતી આપીશું. જો કે, જો ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે, તો આવી માહિતી હિન્દી અથવા અન્ય કોઈપણ યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.



- 6) અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ નહીં કરીએ. વધુમાં, HHF ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ અમને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- 7) અમે લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરીશું, કાં તો ઉધાર લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી, સામાન્ય રીતે અને આરબીઆઈના મુખ્ય નિર્દેશને અનુરૂપ.
- 8) કોડને જાહેર કરવા માટે, અમે કરીશું:
  - a) વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઈલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો;
  - b) આ કોડ દરેક શાખામાં અને અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
  - c) સુનિશ્ચિત કરો કે સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- 9) HHF ના નિયામક મંડળ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સામયિક સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.
- 10) કંપની અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોની ઝડપી અને સારી સમજણની સુવિધા માટે, કંપનીના નિર્ધારિત ફર્મા મુજબ, લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ લોન લેનાર સાથે સહી સાથે મેળવશે અને તેની એક નકલ લોન લેનારને સ્વીકૃતિ હેઠળ પ્રદાન કરે છે. MITC માં સમાવિષ્ટ તમામ નિયમો અને શરતોને લોન લેનારને અપાયેલી/ આપવામાં આવનાર લોનની ભૌતિક નિયમો અને શરતો માનવામાં આવશે.
- 11) HHF ઉધાર લેનારાઓને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે (એપીઆર)દરેક ક્વાર્ટરના 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 વગેરેને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવશે.

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर नीति

### 1. परिचय

हम, हिंदुजा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (बाद में "एचएचएफ" या "वी" के रूप में संदर्भित) ने एक कोड तैयार किया है और अपनाया है, जो ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित अभ्यास मानकों के लिए सिद्धांत निर्धारित करता है। कोड मास्टर दिशा-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-आवास वित्त कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021 और मास्टर दिशा – भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 आरबीआई/डीओआर/2023-24/106 डोर.फिन.रिक.सं.45/03.10.119/2023-24 के आधार पर तैयार किया गया है, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया है।

### 2. उद्देश्य

- 1) ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में निष्पक्ष और अच्छी प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- 2) एचएचएफ और ग्राहकों के बीच लेनदेन में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए, ताकि ग्राहक को इस बात की समझ हो सके कि वह एचएचएफ से सेवाओं की यथोचित अपेक्षा क्या कर सकता है।
- 3) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करना।
- 4) ग्राहक और एचएचएफ के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।
- 5) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

### 3. निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार

A. हम निम्नलिखित सुनिश्चित करके ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करेंगे:

- एचएचएफ ग्राहकों को पेश किए जा रहे उत्पादों और सेवाओं के लिए उचित व्यवहार संहिता पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार की गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगा।
- कर्मचारी एचएचएफ द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करेंगे।
- एचएचएफ के उत्पाद और सेवाएं पत्र और भावना में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी।

- ग्राहकों के साथ एचएचएफ का व्यवहार अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा

|

- B. उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे ।
- C. हम पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क / शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड शुल्क, यदि कोई हो, ऋण को निश्चित से अस्थायी दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रीसेट खंड के अस्तित्व और उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी भी अन्य मामले के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करेंगे । दूसरे शब्दों में, हम पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण / मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत में' का खुलासा करेंगे । यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इस तरह के परिवर्तन / शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हैं ।

**A. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना आवेदन:**

- 1) हमने क्रेडिट निर्णय लेने के लिए आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी प्राप्त करने के लिए सभी प्रश्नावली, कॉलम और तालिकाओं को शामिल किया था । आवेदन पत्र में आवश्यक डेटा, आवेदक(ओं) को अन्य आवास वित्त संस्थानों के साथ एचएचएल द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों की तुलना करने में सक्षम करेगा, ताकि ग्राहक स्वतंत्र रूप से अपना निर्णय लेने की स्थिति में हो ।
- 2) ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत दे सकता है ।
- 3) हम आवेदक को उस समय सीमा सहित आवेदन पत्र प्राप्त करने के लिए पावती प्रदान करेंगे, जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा ।

**B. आवेदन पत्र की प्रक्रिया और नियम व शर्तें:**



- 1) सामान्य पाठ्यक्रम में, आवेदन पत्र जमा करने के समय आवेदक से आवश्यक सभी जानकारी एकत्र की जाती है। ग्राहक को आवेदन पत्र स्वीकार करते समय सूचित किया जाएगा कि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता/आवश्यकता होने पर शाखा तुरंत उससे संपर्क करेगी।
- 2) एचएचएफ आवेदकों को एक मंजूरी पत्र जारी करेगा, जो मंजूरी/अनुमोदन के "नियम और शर्तों" में बताएगा। स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण राशि, अवधि, वार्षिक ब्याज दर, आराम का तरीका, पूर्व भुगतान शुल्क, दंड शुल्क (यदि कोई हो), प्राप्त प्रसंस्करण शुल्क की राशि और देय शेष राशि, मूल सुरक्षा और/या संपार्श्विक सुरक्षा, गारंटर (जहां भी लागू हो), विशेष शर्तें और मंजूरी की अन्य शर्तें इंगित की गई हैं। यदि आवेदक मंजूरी पत्र में बताए गए नियमों और शर्तों को स्वीकार करता है, तो उसे मंजूरी पत्र की स्वीकृति के रूप में तारीख के साथ मंजूरी पत्र पर हस्ताक्षर करना चाहिए।
- 3) एचएचएफ ऋण की मंजूरी / संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत सभी बाड़ों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रस्तुत करेगा।

#### **C. ऋण आवेदन पत्र अस्वीकृत होने की सूचना**

यदि एचएचएफ ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो यह अस्वीकृति के लिए उपयुक्त चैनल(चैनलों) के माध्यम से संवाद करेगा।

#### **D. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण**

- 1) ऋण समझौते के "अनुसूची" में बताए गए नियमों और शर्तों के अनुसार संवितरण किया जाएगा।
- 2) एचएचएफ ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के उधारकर्ता को नोटिस देगा। एचएचएफ को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और दंड शुल्क, यदि कोई हो, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क / शुल्क आदि में परिवर्तन, यदि कोई हो। केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल होती है। यदि परिवर्तन, यदि ऋण समझौतों में किए गए कोई भी ग्राहक के लिए नुकसान हैं, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना

किसी नोटिस के अपना ऋण खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है।

- 3) अग्रिम को वापस बुलाने या समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने के लिए एचएचएफ के निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होंगे।
- 4) एचएचएफ सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर एचएचएफ को चार्ज की गई सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो किसी अन्य दावे/गारंटी के लिए अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है, जो उधारकर्ता के खिलाफ बकाया है। एचएचएफ उधारकर्ता को नोटिस देगा यदि ग्रहणाधिकार के अधिकार का प्रयोग करने का प्रस्ताव है या एचएचएफ संबंधित दावे का निपटान या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

#### **E. प्रतिभूतियों/स्वामित्व दस्तावेजों को जारी करना**

- एचएचएफ उधारकर्ता/ सुरक्षा प्रदाता द्वारा कंपनी को सुरक्षा हित के निर्माण के लिए प्रस्तुत सभी मूल संपत्ति/शीर्षक दस्तावेजों को जारी करेगा और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर पंजीकृत शुल्क को हटाने के लिए संबंधित रजिस्ट्री के साथ कार्रवाई/ फाइल चार्ज संतुष्टि फॉर्म लेगा।
- मूल संपत्ति/ शीर्षक दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगी। यदि देरी कंपनी के कारण होती है, तो यह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए रु 5,000/- की दर से क्षतिपूर्ति करेगा।
- मूल संपत्ति/ शीर्षक दस्तावेजों को नुकसान/ क्षति के मामले में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, कंपनी चल/ अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/ प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में देरी के मामले में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और इसके बाद

उपरोक्त निर्दिष्ट विलंबित अवधि के दंड की गणना की जाएगी (अर्थात, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) ।

- उधारकर्ता को उधारकर्ता की पसंद के अनुसार कंपनी की शाखा जहां ऋण खाता सेवित था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, से मूल संपत्ति/ शीर्षक दस्तावेज एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा ।
- एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी वारिसों को मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी जो कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी

#### **F. एचएफसी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन**

- कंपनी ने धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित की है । उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की अलग-अलग दर वसूलने के लिए जोखिम और तर्क के उन्नयन के लिए ब्याज की दर और दृष्टिकोण को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा ।
- कंपनी ने एक ब्याज दर मॉडल को प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की औसत लागत, परिचालन लागत, पूंजी शुल्क, क्रेडिट हानि आदि को ध्यान में रखते हुए परिभाषित किया है । इसके अलावा, क्रेडिट इतिहास, क्रेडिट रेटिंग, वित्तीय प्रोफाइल, सुरक्षा कवर, ऋण का अंतिम उपयोग आदि सहित विभिन्न कारकों के आधार पर अतिरिक्त प्रसार और/ या क्रेडिट जोखिम प्रीमियम । इसलिए, कंपनी उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की विभिन्न दर चार्ज कर सकती है ।
- ब्याज दर की सीमा और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और प्रसंस्करण शुल्क, लागू दंड शुल्क सहित विभिन्न शुल्क/ शुल्कों की जानकारी भी कंपनी द्वारा अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराई

जाएगी। जब भी ब्याज या शुल्क/ शुल्क की दरों में बदलाव होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

- फ्लोटिंग ब्याज दर पर ऋण के मामले में, लागू ब्याज दर ऋण समझौते में उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार समय-समय पर ऊपर या नीचे संशोधित हो सकती है। इस तरह के संशोधन से ईएमआई और/ या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकते हैं। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएगी।
- उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तें स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच द्विभाजन का संकेत देंगी।

**G. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट**

- फ्लोटिंग ब्याज दर के रीसेट के समय, कंपनी एक लागू उधारकर्ता को एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी, जो कंपनी द्वारा अपनाए गए आंतरिक नीति मापदंडों के अधीन होगी।
- फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करने पर, उधारकर्ताओं को निम्नलिखित में से किसी भी विकल्प को चुनने का विकल्प दिया जाएगा:
  - ईएमआई में वृद्धि या अवधि का विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए;  
और,
  - हे पूर्व भुगतान करने के लिए, या तो भाग में या पूर्ण रूप से, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी बिंदु पर –  
लागू फौजदारी प्रभार / पूर्व भुगतान दंड.

- ऋण को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग के लिए प्रासंगिक किसी भी अन्य सेवा शुल्क/ प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र/एमआईटीसी में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/ लागतों के संशोधन के समय भी ।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में अवधि बढ़ाने के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन न हो ।
- कंपनी उधारकर्ताओं के लिए उपयुक्त चैनलों के माध्यम से, प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण उपलब्ध कराएगी, जो न्यूनतम पर, मूलधन और आज तक वसूल किए गए ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की संपूर्ण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना करेगा ।

#### **H. ऋण खातों में दंड शुल्क**

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए, जुर्माना, यदि चार्ज किया जाता है, तो उसे 'दंड शुल्क' के रूप में माना जाएगा और एचएचएफ 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में लेवी नहीं करेगा और अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में नहीं जोड़ा जाएगा, अर्थात दंड शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा
- एचएचएफ ब्याज दर के लिए कोई अतिरिक्त घटक पेश नहीं करेगा और दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा
- दंडात्मक प्रभारों की मात्रा, यदि प्रभारित की जाती है, तो किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर कोई भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने के साथ उचित और अनुरूप होगी ।



- 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड प्रभार, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंड प्रभार से अधिक नहीं होगा
- दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण, यदि प्रभारित किया जाता है, तो ऋण समझौते में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस), जैसा लागू हो, ब्याज दरों और सेवा प्रभार के तहत वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा
- जब भी ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो एचएचएफ उधारकर्ताओं को लागू दंड शुल्क के बारे में सूचित करेगा, यदि शुल्क लिया जाता है
- कंपनी ने दंडात्मक प्रभारों के वलए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति रखी है।

#### 4. शिकायतें और कष्ट

- हम ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित इसकी सभी शाखाओं और कार्यालयों में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकरण और निपटान की एक प्रणाली अपनाएंगे।
- यदि हमें ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजेंगे। यदि हमें किसी ग्राहक से फोन पर शिकायत मिलती है, तो हम ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे और प्रगति के बारे में सूचित करेंगे।
- मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या उसे कारण बताएंगे कि हमें जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेंगे।

शिकायत निवारण प्रक्रिया हमारी वेबसाइट पर और हमारे सभी कार्यालयों/शाखाओं में प्रकाशित की जाती है।

## 5. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि:

- सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हैं और ग्राहकों को गुमराह नहीं करते हैं ।
- किसी भी मीडिया में सेवाओं और उत्पादों पर प्रचार साहित्य में ब्याज दर का संदर्भ शामिल होगा । एचएचएफ उत्पादों और सेवाओं के लिए लागू शुल्क, शुल्क, नियम और शर्तों को इंगित करना भी सुनिश्चित करेगा और अनुरोध पर ग्राहकों को उपलब्ध कराया जाएगा ।
- एचएचएफ ब्याज दरों, शुल्क और शुल्क (दंडात्मक शुल्क सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करना सुनिश्चित करेगा
  - शाखा परिसर में प्रदर्शित नोटिस ।
  - टेलीफोन या हेल्प लाइन ।
  - कंपनी की वेबसाइट ।
  - नामित स्टाफ / हेल्प डेस्क।
  - सेवा गाइड / टैरिफ अनुसूची प्रदान करना ।
- एचएचएफ यह सुनिश्चित करेगा कि सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए" तीसरे पक्ष लगे हुए " ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई भी उपलब्ध है) को एचएचएफ के समान गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे ।
- एचएचएफ समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकता है । नए उत्पादों/अन्य उत्पादों /सेवाओं के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाएगी, जब ग्राहक ने ऐसी जानकारी/सेवाओं को मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकृत करके प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो ।
- एचएचएफ "प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों" (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा यदि उनकी सेवाएं विपणन उत्पादों /सेवाओं में लगी हुई हैं /प्राप्त की गई हैं, जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं तो खुद की पहचान करने के लिए ।

- ग्राहक से किसी भी शिकायत की प्राप्ति की स्थिति में कि एचएचएफ के प्रतिनिधि(ओं) / कूरियर / डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में लगे हुए हैं या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

## **6. जमानतदार**

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

- 1) गारंटर के रूप में उसकी देयता।
- 2) देयता की राशि वह एचएचएफ के लिए खुद/खुद को प्रतिबद्ध करेगा
- 3) ऐसी परिस्थितियाँ जिनके तहत एचएचएफ उसे उधारकर्ता की देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगा।
- 4) क्या एचएचएफ ने एचएचएफ में अपने अन्य धन का सहारा लिया है, यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है।
- 5) क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट क्वांटम तक सीमित हैं या वे असीमित हैं।
- 6) समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से एचएचएफ उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- 7) यदि गारंटर लेनदार / ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा।

एचएचएफ उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगा, जिसे वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

## **7. गुप्तता और गोपनीयता**

हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का इलाज तब भी करेंगे जब ग्राहक अब निजी और गोपनीय नहीं है।

हम समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी को भी ग्राहक के डेटा या जानकारी को प्रकट नहीं करेंगे, सिवाय इसके कि कब:

- क) कानून द्वारा आवश्यक
- ख) सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य
- ग) हमारी रुचि के लिए किसी और को जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी को रोकने के लिए),
- घ) यदि ग्राहक एचएचएफ से जानकारी प्रकट करने के लिए या ग्राहक की अनुमति के साथ कहता है
- ङ) यदि एचएचएफ को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले ग्राहक से पूर्व लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।
- च) हम ग्राहक को भारत के कानूनों के तहत उसके अधिकारों/देनदारियों के बारे में सूचित करेंगे, जो उसके बारे में हमारे पास मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए हैं।
- छ) हम विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

## 8. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- 1) हम ग्राहक को उन परिस्थितियों के बारे में सूचित करेंगे जब हम खाते के विवरण को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को देंगे।
- 2) हम व्यक्तिगत ऋण के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकते हैं यदि ग्राहक हमें बकाया है:
  - क) ग्राहक अपने भुगतान के पीछे पड़ गया है
  - ख) बकाया राशि विवाद में नहीं है
  - ग) ग्राहक ने बकाया राशि के पुनर्भुगतान के लिए हमारी औपचारिक मांग के बाद प्रस्ताव नहीं बनाया है।

- 2) हम ऐसे मामले में ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेंगे। साथ ही, हम ग्राहकों को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी के प्रभाव को ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर समझाएंगे।
- 3) यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है तो हम ग्राहक के खाते के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी देंगे।
- 4) यदि ग्राहक द्वारा मांग की जाती है तो हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे।

## 9. बकाया राशि का संग्रह

- 1) जब ऋण दिया जाता है, तो हम स्वागत पत्र में पुनर्भुगतान की राशि, कार्यकाल और आवधिकता का उल्लेख करके ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएंगे। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरे करके और / या सुरक्षा, यदि कोई हो, को वापस करके याद दिलाना शामिल होगा।
- 2) हमारी संग्रह नीति/ प्रक्रिया शिष्टाचार, निष्पक्ष उपचार और अनुनय पर बनाई जाएगी। हम ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। हमारे कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति जो बकाया राशि या / और सुरक्षा जब्ती के संग्रह में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, वह स्वयं की पहचान करेगा और हमारे द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए अपने पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। एचएचएफ ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के पुनर्भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा।

एचएचएफ यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली एजेंटों को देखभाल और संवेदनशीलता, उनकी जिम्मेदारियों, ग्राहक जानकारी की गोपनीयता आदि के साथ संभालने के लिए ठीक से प्रशिक्षित किया जाए।

- 3) कर्मचारियों के सभी सदस्य या संग्रह और / या सुरक्षा प्रत्यावर्तन में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:
- क) ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय / व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
  - ख) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार ग्राहक को पहली बार में ज्ञात किया जाएगा।
  - ग) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
  - घ) ग्राहक के साथ बातचीत नागरिक तरीके से होगी।
  - ङ) हमारे प्रतिनिधि अतिदेय 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 व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों की आवश्यकता न हो।
  - च) हम किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध पर विचार करने का प्रयास करेंगे और जहां तक संभव हो ऐसे अनुरोधों को सम्मानित किया जाएगा।
  - छ) समय और कॉल की संख्या और बातचीत के सार के साथ एक ट्रैकर बनाए रखा जाएगा।
  - ज) बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
  - झ) बकाया राशि संग्रह के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।
  - ञ) अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों को बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल / विज़िट करने से बचा जाएगा।
  - ट) ऋणों की वसूली के मामले में, हमारे प्रतिनिधि/एजेंट उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे। विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए मांसपेशियों की शक्ति का उपयोग

करना आदि। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

## 10. सामान्य

- 1) यदि हम आवश्यक समझते हैं, तो हम इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से ग्राहक द्वारा उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर संपर्क करके ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को सत्यापित करेंगे।
- 2) पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, एचएचएफ विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंड शुल्क (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड यदि कोई हो और शिकायत निवारण तंत्र आदि से संबंधित जानकारी प्रदर्शित करेगा। हमारी वेबसाइट और शाखाओं में।
- 3) यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जाती है, यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
- 4) यदि ग्राहक धोखे से कार्य करता है, तो वह सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो वह इसके लिए जिम्मेदार होगा।
- 5) हम ग्राहकों को सामान्य रूप से अंग्रेजी में हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे। हालांकि, यदि ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो ऐसी जानकारी हिंदी या किसी अन्य उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदान की जाएगी।
- 6) हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। इसके अलावा, एचएचएफ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह हमें समाज के

विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उसमें भाग लेने से नहीं रोकता है ।

- 7) हम सामान्य पाठ्यक्रम में और आरबीआई के मास्टर निर्देश के अनुरूप, उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को संसाधित करेंगे ।
- 8) कोड को प्रचारित करने के लिए, हम करेंगे:
  - क) इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;
  - ख) इस कोड को प्रत्येक शाखा और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; तथा
  - ग) सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों को कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है ।
- 9) एचएचएफ का निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा करेगा । इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी ।
- 10) कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी को उधारकर्ता के साथ हस्ताक्षरित निर्धारित प्रारूप के अनुसार ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त होगा और पावती के तहत उधारकर्ता को इसकी एक प्रति प्रदान करेगा। एमआईटीसी में निहित सभी नियम और शर्तें उधारकर्ता को दिए गए/ दिए जाने वाले ऋण के भौतिक नियम और शर्तें मानी जाएंगी ।
- 11) एचएचएफ उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं के लिए सुलभ बनाएगा, प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण जो न्यूनतम पर, मूलधन और आज तक वसूल किए गए ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की संपूर्ण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना करेगा ।



## ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ನೀತಿಗಳು

### 1. ಪರಿಚಯ

ನಾವು, ಹಿಂದುಜಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "HHF" ಅಥವಾ "ನಾವು" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆ. ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021 ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ, 2023 RBI/ DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ.

### 2. ಉದ್ದೇಶಗಳು

- 1) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- 2) HHF ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು HHF ನಿಂದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.
- 3) ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು.
- 4) ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು HHF ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- 5) ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

### 3. ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳು

- A. ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು HHF ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
  - ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು HHF ಮೂಲಕ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
  - HHF ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕು.

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ HHF ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.
- B.** ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- C.** ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಅಸ್ತಿತ್ವ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಾವು 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

**A. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ ಅರ್ಜಿಗಳು:**

- 1) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತೆಗೆಯಲು ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನಾವಳಿಗಳು, ಅಂಕಣಗಳು ಮತ್ತು ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾ, HHL ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇತರ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಲು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ (ಗಳು) ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತಾರೆ.
- 2) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- 3) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಸೇರಿದಂತೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ..

**B. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:**

- 1) ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ, 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.
- 2) HHF ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ/ಅನುಮೋದನೆಯ "ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ" ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ವಿಶ್ರಾಂತಿ ವಿಧಾನ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಬಾಕಿ, ಪ್ರಧಾನ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆ, ಖಾತರಿದಾರರು (ಎಲ್ಲಿಯಾದರೂ) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ವಿಶೇಷ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು. ಅರ್ಜಿದಾರರು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಂತೆ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- 3) HHF ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

**C. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ**

HHF ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಸರಿಯಾದ ಚಾನೆಲ್ (ಗಳ) ಮೂಲಕ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

**D. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ**

- 1) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ "ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ" ಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

- 2) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ HHF ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನು/ಅವಳ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- 3) ಮುಂಗಡವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು HHF ನ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- 4) HHF ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ HHF ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್/ಗ್ಯಾರಂಟಿಗೆ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು HHF ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ HHF ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

#### E. ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ / ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- ಭದ್ರತಾ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರ/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಪ್ರೊವೈಡರ್ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು HHF ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಕ್ರಮಗಳು/ಫೈಲ್ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥ.
- ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ಹಕ್ಕು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ

ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹ 5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

- ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿಳಂಬಿತ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ/ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರನ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು..

#### **F. HFCಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ**

- ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಗಳ ಸರಾಸರಿ ವೆಚ್ಚ, ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚ, ಬಂಡವಾಳ ಶುಲ್ಕ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಷ್ಟ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದೆ. ರೇಟಿಂಗ್,

ಹಣಕಾಸಿನ ವಿವರ, ಭದ್ರತಾ ರಕ್ಷಣೆ, ಸಾಲದ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.

- ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಶ್ರೇಣಿ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮೇಲ್ಮುಖವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕೆಳಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯು EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ತರುವಾಯ, EMI/ಅವಧಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಎರಡೂ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ.

**G. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ (ಇಎಂಐ) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿ**

- ಬಡ್ಡಿಯ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಒಂದು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿ ನಿಯತಾಂಕಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದಾಗ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

- EMI ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ; ಮತ್ತು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡ.
- ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/MITC ಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು/ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವೆಚ್ಚಗಳು.
- ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಯುಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR).

#### H. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ, ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು HHF ಅನ್ನು 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ, ಅಂದರೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- HHF ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.



- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಧಿಸಿದರೆ, 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕ್ವಾಂಟಿಮ್ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕದ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (MITC) / ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆ (KFS), ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ.
- ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ HHF ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಹಾಕಿದೆ.

#### 4. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಾವು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
- ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ನಮಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು/ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.



**5. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:**

ನಾವು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದನ್ನು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
  - \*ಬ್ರಾಂಚ್ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
  - \*ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳು.
  - \* ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್.
  - \* ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ.
  - \* ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಸಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು "ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ" ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) HHF ನಂತೆಯೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- HHF ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- HHF "ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು" (DSA) ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ / ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ, ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- HHF ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ(ಗಳು) / ಕೊರಿಯರ್ / DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು(ಗಳನ್ನು) ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ) ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು.

## 6. ಗ್ಯಾರಂಟಿ

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಬಯಸಿದಾಗ, ಅವನು/ಅವಳಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

- 1) ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.
- 2) ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು HHF ಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ
- 3) ಸಾಲಗಾರನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು HHF ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- 4) HHF ತನ್ನ ಇತರ ಹಣವನ್ನು HHF ನಲ್ಲಿ ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ, ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ.
- 5) ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿರಲಿ.
- 6) ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು HHF ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.

- 7) ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತನು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಗ್ಯಾರಂಟರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ HHF ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

## 7. ಗೌಪ್ಯತೆ

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

- a) ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ
- b) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯ
- c) ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ (ಉದಾ. ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು),
- d) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ HHF ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ
- e) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು HHF ಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
- f) ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರು ಆತನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು/ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- g) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ನಮಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

8. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- 1) ನಾವು ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- 2) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತು ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
  - a) ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾನೆ
  - b) ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ
  - c) ಬಾಕಿಯ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- 3) ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು.
- 4) ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- 5) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

9. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

- 1) ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ / ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು

ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- 2) ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಬಾಕಿ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ತಾನೇ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿ. HHF ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ 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 ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

- e) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಿತೀಮೀರಿದ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8.00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ರವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- ಎಫ್) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.
- g) ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಾರಾಂಶದೊಂದಿಗೆ ಟ್ರಾಕರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h) ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- j) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- k) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ಏಜೆಂಟರು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## 10. ಸಾಮಾನ್ಯ

- 1) ನಾವು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಳಾಸದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ನೇಮಿಸಿದ ಏಜೆಂಟುಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ.



- 2) ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಂತಹ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು **HHF** ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ.
- 3) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- 4) ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- 5) ನಾವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- 6) ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು **HHF** ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸದಂತೆ ಇದು ನಮ್ಮನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- 7) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು **RBI** ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- 8) ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ನಾವು: ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ;
  - a) ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು

- b) ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- 2) **HHF** ನ 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.
- 3) ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು **(MITC)** ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. **MITC** ಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾದ/ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 4) **HHF** ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, **EMI** ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ **EMI** ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ **(APR)**.



## फेअर प्रॅक्टिस कोड धोरण

### 1. परिचय

आम्ही, हिंदुजा हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड (त्यानंतर "एचएचएफ" किंवा "आम्ही" म्हणून संदर्भित), एक कोड तयार केला आहे आणि स्वीकारला आहे, जो ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष सराव मानकांचे तत्त्वे निश्चित करतो. मास्टर डायरेक्शन-नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी-हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 आणि मास्टर डायरेक्शन-रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन - बँकिंग फायनान्स कंपनी-स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 आरबीआय / डीओआर/2023-24 / 106 डीओआर. फिन. रेक.क्रमांक 45/03.10.119/2023-24 वर आधारित कोड तयार करण्यात आला आहे.

### 2. उद्दिष्टे

- 1) ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य आणि चांगल्या पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- 2) एचएचएफ आणि ग्राहकांमधील व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता वाढविणे, जेणेकरून ग्राहकांना एचएचएफकडून सेवांकडून काय अपेक्षा करता येईल याची समज होईल.
- 3) उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी, स्पर्धा माध्यमातून बाजार सैन्याने प्रोत्साहित करण्यासाठी.
- 4) ग्राहक आणि एचएचएफ यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- 5) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवर विश्वास वाढविणे.

### 3. निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार

(अ) आम्ही खालील गोष्टी सुनिश्चित करून ग्राहकांशी सर्व व्यवहारात निष्पक्षपणे आणि वाजवीपणे कार्य करू:

- एचएचएफ ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या उत्पादने आणि सेवांसाठी आरबीआयच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार केलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करेल.
- कर्मचारी एचएचएफने ठरवलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींचे पालन करतील.
- एचएचएफची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियम पत्र आणि भावनेने पूर्ण करतील.
- ग्राहकांशी एचएचएफचे व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील.

(ब) कर्जदाराला दिलेली सर्व माहिती स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराच्या समजुतीनुसार असेल.

(क) आम्ही कर्जदाराला कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क, पूर्व-देय पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंब परतफेडसाठी दंडात्मक शुल्क, निश्चित ते फ्लोटिंग दर किंवा उलट कर्ज बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज रीसेट कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारे इतर कोणतेही प्रकरण याबद्दल सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करू. दुसऱ्या शब्दांत, आम्ही पारदर्शक पद्धतीने कर्ज अर्ज प्रक्रिया / मंजूरी संबंधित सर्व शुल्क समाविष्टीत 'सर्व खर्च' उघड करेल. अशा बदल / फी भेदभाव न करता आहेत याची खात्री केली पाहिजे.

**अ. कर्ज मूल्यांकन, अटी / शर्ती आणि कर्ज अर्ज अर्ज नाकारण्याचे संप्रेषण:**

- 1) क्रेडिट निर्णय घेण्यासाठी अर्जात आवश्यक असलेली माहिती मिळवण्यासाठी आम्ही सर्व प्रश्नावली, स्तंभ आणि सारणी समाविष्ट केली होती. अर्जात आवश्यक असलेली माहिती, अर्जदाराला एचएचएफने ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीची तुलना इतर गृहनिर्माण वित्त संस्थांशी करण्यास सक्षम करेल, जेणेकरून ग्राहक स्वतंत्रपणे निर्णय घेण्याच्या स्थितीत असेल.
- 2) कर्ज अर्ज फॉर्म अर्ज फॉर्मसह सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी दर्शवू शकते.
- 3) आम्ही अर्जदाराला कर्ज अर्जाची विल्हेवाट लावण्याच्या कालावधीसह अर्ज फॉर्म प्राप्त केल्याबद्दल पावती प्रदान करू.

**ब. अर्ज फॉर्म आणि अटी व शर्तीची प्रक्रिया:**

- 1) सामान्य अभ्यासक्रमात अर्ज सादर करताना अर्जदाराकडून आवश्यक असलेली सर्व माहिती गोळा केली जाते. अर्ज स्वीकारताना ग्राहकाला सूचित केले जाईल की अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास/आवश्यक असल्यास शाखा त्याला /तिला त्वरित पुन्हा संपर्क साधेल.
- 2) एचएचएफ अर्जदारांना मंजूरी/मंजूरीच्या "अटी व शर्ती" मध्ये सांगणारे मंजूरी पत्र जारी करेल. मंजूरी पत्रात मंजूर कर्जाची रक्कम, मुदत, वार्षिक व्याजदर, विश्रांतीची पद्धत, पूर्व-पेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर), प्राप्त प्रक्रिया शुल्क आणि देय शिल्लक रक्कम, मुख्य सुरक्षा आणि/किंवा संपार्श्विक

सुरक्षा, हमीदार (जेथे लागू असेल), विशेष अटी आणि मंजूरीच्या इतर अटी दर्शविल्या आहेत. जर अर्जदाराने मंजूरीच्या पत्रात नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तींसाठी स्वीकारले तर त्याने मंजूरीच्या पत्रावर मंजूरीच्या पत्राची स्वीकृती म्हणून तारखेसह स्वाक्षरी करावी.

- 3) एचएचएफ कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व बागांची एक प्रत प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजूर / वितरणाच्या वेळी देईल.

#### **क. कर्ज अर्ज नाकारण्याचे संप्रेषण**

जर एचएचएफ ग्राहकांना कर्ज देऊ शकत नसेल तर ते योग्य चॅनेलद्वारे नकार देण्याचे कारण सांगतील.

#### **ड. अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण.**

- 1) कर्ज कराराच्या "अनुसूची" मध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार वितरण केले जाईल.
- 2) एचएचएफ कर्जदाराला कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. एचएचएफने हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की व्याजदर आणि दंड शुल्क, जर असेल तर सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क / शुल्क इत्यादींमध्ये बदल केले जातील. केवळ संभाव्यतः प्रभावित होतात आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाते. जर बदल, जर कर्ज करारात केलेले कोणतेही बदल ग्राहकाला गैरसोयीचे असतील तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता त्याचे /तिचे कर्ज खाते बंद करू शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता ते स्विच करू शकते.
- 3) एचएचएफने करारानुसार आगाऊ रक्कम परत मागविण्याचा किंवा देयके किंवा कामगिरीला गती देण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने असेल.
- 4) एचएचएफने सर्व देयके परतफेड केल्यावर एचएचएफला आकारण्यात येणारी सर्व सिक्युरिटीज, इतर कोणत्याही दाव्यासाठी/हमीसाठी हक्क किंवा रोख रकमेच्या अधीन, जे कर्जदाराच्या विरोधात थकबाकी आहे. एचएचएफ कर्जदाराला नोटीस देईल जर रोख रकमेचा वापर करण्याचा प्रस्ताव असेल

किंवा एचएचएफला संबंधित दाव्याचा निपटारा किंवा देय होईपर्यंत सिक््युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असेल.

#### ई. सिक््युरिटीज/ शीर्षक दस्तऐवज प्रकाशन

- एचएचएफ कर्जदार/ सुरक्षा प्रदात्याद्वारे सुरक्षा व्याज तयार करण्यासाठी कंपनीला सादर केलेली सर्व मूळ मालमत्ता/शीर्षक कागदपत्रे जाहीर करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकण्यासाठी संबंधित रजिस्ट्रीसह कारवाई/ फाईल शुल्क समाधान फॉर्म करेल.
- मूळ मालमत्ता/ शीर्षक दस्तऐवज जाहीर करण्यात विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/तोडगा काढल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अपयशी ठरल्यास, कंपनी अशा विलंब कारणे कर्जदाराला कळवेल. जर कंपनीला विलंब झाला असेल तर कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी 5,000/- दराने नुकसान भरपाई दिली जाईल.
- मूळ मालमत्ता/ शीर्षक दस्तऐवजांचे नुकसान/ नुकसान झाल्यास, अंशतः किंवा संपूर्णपणे, कंपनी कर्जदाराला चल/ स्थावर मालमत्ता दस्तऐवजांची डुप्लिकेट/ प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि संबंधित खर्च सहन करेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये विलंब झाल्यास, कंपनीला ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजेच, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) वर नमूद केलेल्या विलंबित कालावधीची दंड गणना केली जाईल.
- कर्जदाराच्या पसंतीनुसार कर्ज खात्याची सेवा असलेल्या कंपनीच्या शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून मूळ मालमत्ता/ शीर्षक दस्तऐवज गोळा करण्याचा पर्याय कर्जदाराला दिला जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदाराच्या निधनाच्या आकस्मिक घटनेला सामोरे जाण्यासाठी, कंपनीकडे मूळ चल / स्थावर मालमत्ता दस्तऐवज कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी

एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया असेल जी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

**फ. एचएफसीएसने आकारलेल्या जास्त व्याजाचे नियमन**

- कंपनीने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे आणि कर्ज आणि प्रगतीसाठी आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित केले आहे. व्याजदर आणि विविध श्रेणीतील कर्जदारांना विविध व्याजदर आकारण्यासाठी जोखीम श्रेणीकरण आणि तर्कशास्त्राचा दृष्टिकोन अर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविला जाईल.
- निधीची सरासरी किंमत, ऑपरेटिंग खर्च, भांडवली शुल्क, क्रेडिट नुकसान इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून कंपनीने व्याजदर मॉडेल परिभाषित केले आहे. याव्यतिरिक्त, क्रेडिट इतिहास, क्रेडिट रेटिंग, आर्थिक प्रोफाइल, सुरक्षा कव्हर, कर्जाचा अंतिम वापर इत्यादींसह विविध घटकांवर आधारित अतिरिक्त स्प्रेड आणि/ किंवा क्रेडिट जोखीम प्रीमियम. त्यामुळे कंपनी वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळ्या व्याजदर आकारू शकते.
- व्याजदराची श्रेणी आणि जोखीम श्रेणीसुधारित करण्याचा दृष्टिकोन आणि प्रक्रिया शुल्क, लागू दंड शुल्क यासह विविध फी/ शुल्काची माहिती देखील कंपनीने आपल्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल. व्याजदर किंवा फी/ शुल्कात बदल झाल्यास वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- फ्लोटिंग रेटवर कर्जाच्या बाबतीत, कर्ज करारात नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार, वेळोवेळी लागू व्याजदर वर किंवा खाली सुधारित केला जाऊ शकतो. अशा पुनरावृत्तीमुळे ईएमआय आणि/ किंवा टेनर किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात. त्यानंतर, ईएमआय/मुदतवाढ किंवा या दोन्ही वाढीची माहिती कर्जदाराला योग्य मार्गांनी कळविली जाईल.
- व्याज दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदार खात्यावर आकारल्या जाणार्या अचूक दरांबद्दल जागरूक असेल.

- कर्जदारांकडून वसूल केलेल्या हप्त्यामध्ये व्याज आणि मूळ रकमेतील दुभाजक स्पष्टपणे दिसून येईल.

**ग. समान मासिक हप्ते (ईएमआय)वर फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट**

- फ्लोटिंग रेट ऑफ इंटरेस्ट रीसेट केल्यावर, कंपनी लागू कर्जदाराला निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल, जो कंपनीने स्वीकारलेल्या अंतर्गत धोरण मापदंडांच्या अधीन असेल.
- फ्लोटिंग रेट ऑफ इंटरेस्ट रीसेट केल्यावर कर्जदारांना खालीलपैकी कोणताही पर्याय निवडण्याची संधी दिली जाईल:
  - ईएमआयमध्ये वाढ किंवा टेनरचा विस्तार किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी; आणि,
  - कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही क्षणी, अंशतः किंवा पूर्णतः, पूर्व-देय देणे लागू फौजदारी शुल्क/ पूर्व-देय दंड.
- फ्लोटिंग पासून निश्चित दरात कर्ज बदलण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/ प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्र/एमआयटीसीमध्ये आणि कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/ खर्चाच्या पुनरावलोकनाच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.
- फ्लोटिंग रेट लोनच्या बाबतीत टेनरच्या वाढीमुळे नकारात्मक परिश्रमाचे परिणाम होणार नाहीत याची कंपनी खात्री करेल.
- कंपनी कर्जदारांना योग्य मार्गांनी, प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी एक स्टेटमेंट उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान, कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी मूळ आणि आतापर्यंत वसूल केलेले व्याज, ईएमआय रक्कम, उर्वरित ईएमआयची संख्या आणि वार्षिक व्याज दर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांची गणना केली जाईल.

#### ह. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

- कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास दंड आकारला जाईल आणि एचएचएफ' दंडात्मक व्याज 'म्हणून आकारला जाणार नाही आणि आगाऊ आकारल्या जाणार्या व्याजदरात भर घालणार नाही, म्हणजेच दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवल होणार नाही
- एचएचएफ व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक आणणार नाही आणि मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सुनिश्चित करेल
- दंडात्मक शुल्काची मात्रा, जर शुल्क आकारले गेले तर, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये कोणताही भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास वाजवी आणि अनुरूप असेल.
- 'वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क आकारले गेले तर भौतिक अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त होणार नाही
- व्याजदर आणि सेवा शुल्कांतर्गत वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, कर्ज करार आणि सर्वात महत्वाचे अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) / की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मध्ये ग्राहकांना दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे उघड केले जाईल
- कर्जाच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविल्यास एचएचएफ कर्जदारांना लागू दंडात्मक शुल्क, जर शुल्क आकारले गेले असेल तर ते कळवेल
- कंपनीने दंडात्मक आरोपांसाठी बोर्डाने मंजूर केलेली पॉलिसी निश्चित केली आहे.

#### 4. तक्रारी आणि गाऱ्हाणे

- ऑनलाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह त्याच्या सर्व शाखा आणि कार्यालयांमध्ये तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि विल्हेवाट लावण्याची प्रणाली आम्ही स्वीकारू.

- जर आम्हाला ग्राहकांकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली तर आम्ही त्याला/तिला एक आठवड्याच्या आत एक पावती /प्रतिसाद पाठवू. जर आम्हाला एखाद्या ग्राहकाकडून फोनवर तक्रार मिळाली तर आम्ही ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान करू आणि प्रगतीची माहिती ठेवू.
- या प्रकरणाचा तपास केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा त्याला उत्तर देण्यासाठी आम्हाला अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करू आणि तक्रारीच्या सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करू.

तक्रार निवारण प्रक्रिया आमच्या वेबसाइटवर आणि आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये/ शाखांमध्ये प्रकाशित केली जाते.

#### 5. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

आम्ही हे सुनिश्चित करू की:

- सर्व जाहिरात आणि जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहेत आणि ग्राहकांना दिशाभूल नाही.
- कोणत्याही माध्यमात सेवा आणि उत्पादनांवरील जाहिरात साहित्यात व्याजदराचा संदर्भ असेल. एचएचएफ उत्पादने आणि सेवांसाठी लागू असलेल्या आणि ग्राहकांना विनंतीनुसार उपलब्ध असलेल्या फी, शुल्क, अटी आणि शर्ती दर्शविणे देखील सुनिश्चित करेल.
- एचएचएफ व्याजदर, शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, जर असेल तर) याविषयी माहिती प्रदान करणे सुनिश्चित करेल
  - शाखा परिसरात दाखवलेल्या सूचना.
  - फोन किंवा मदत लाइन.
  - कंपनीची वेबसाईट.
  - नियुक्त कर्मचारी / मदत डेस्क.
  - सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करणे..
- \* एचएचएफ हे सुनिश्चित करेल की समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी "तृतीय पक्ष गुंतलेले" ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल तर) एचएचएफसारख्याच गोपनीयतेच्या आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.



- एचएचएफ वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्याकडून मिळणाऱ्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांची माहिती देऊ शकते. नवीन उत्पादने/इतर उत्पादने /सेवांची माहिती ग्राहकांना कळविली जाईल, जर ग्राहकाने अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास आपली संमती दिली असेल तरच.
- एचएचएफ "डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज" (डीएसए) साठी आचारसंहिता लिहून देईल जर त्यांची सेवा विपणन उत्पादने /सेवांमध्ये गुंतलेली /लाभली असेल, जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विक्रीसाठी ग्राहकांकडे जातात तेव्हा स्वतः ला ओळखू शकतील.
- एचएचएफचे प्रतिनिधी / कुरिअर / डीएसए यांनी या संहितेचे उल्लंघन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, अशी ग्राहकांकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरपाईसाठी योग्य पावले उचलली जातील..

## 6. हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाची हमीदार बनण्याचा विचार करते, तेव्हा त्याला / तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल

- 1) हमीदार म्हणून त्याची जबाबदारी.
- 2) तो/ती स्वतः एचएचएफला किती जबाबदारी देईल
- 3) ज्या परिस्थितीत एचएचएफ त्याला/तिला कर्जदाराची जबाबदारी भरण्यासाठी कॉल करेल.
- 4) एचएचएफने एचएचएफमध्ये त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा अवलंब केला आहे का, जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे देण्यास अपयशी ठरला तर.
- 5) हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व एका विशिष्ट क्वांटमपर्यंत मर्यादित आहे की ते अमर्यादित आहेत.
- 6) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच एचएचएफ त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
- 7) गॅरंटरने कर्जदार /कर्जदाराकडून केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, देयके भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा गॅरंटरला जाणूनबुजून डिफॉल्टर म्हणून देखील मानले जाईल.

एचएचएफ त्याला/तिला कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदलाबद्दल माहिती देईल ज्याच्याकडे तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे.

## 7. गोपनीयता आणि गुप्तता

ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतानाही आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानू. आम्ही गुपमधील इतर कंपन्यांसह कोणालाही ग्राहकाचा डेटा किंवा माहिती उघड करणार नाही, जेव्हा:

अ) कायद्याने आवश्यक

ब) माहिती उघड करणे हे जनतेप्रती कर्तव्य

क) आमच्या हिताची माहिती इतर कोणालाही देणे आवश्यक आहे (उदा. फसवणूक टाळण्यासाठी),

ड) जर ग्राहकाने एचएचएफला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने

फ) जर एचएचएफला ग्राहकांविषयी संदर्भ देण्यास सांगितले गेले तर ते देण्यापूर्वी ग्राहकांकडून पूर्व लिखित परवानगी मिळतील.

ग) आम्ही ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी भारताच्या कायद्यांतर्गत त्याच्या अधिकार/दायित्वाबद्दल माहिती देऊ.

ह) आम्ही ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा विपणन हेतूसाठी वापर करणार नाही जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्यास विशेष परवानगी देत नाही.

## 8. क्रेडिट संदर्भ संस्था

1) आम्ही क्रेडिट संदर्भ एजन्सी खाते तपशील पास होईल तेव्हा परिस्थिती ग्राहक माहिती होईल.

2) ग्राहक आमच्याकडे असलेल्या वैयक्तिक कर्जाबद्दल आम्ही क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना माहिती देऊ शकतो जर:

अ) ग्राहक त्याच्या / तिच्या देयके मागे पडले आहे

ब) देय रक्कम वादात नाही

क) ग्राहकांनी आमच्या देय रकमेची परतफेड करण्याची औपचारिक मागणी केल्यानंतर प्रस्ताव दिला नाही.

3) अशा परिस्थितीत आम्ही ग्राहकाला लेखी माहिती देऊ. त्याच वेळी, आम्ही ग्राहकांना क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकांच्या क्रेडिट मिळवण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे स्पष्ट करू.

4) जर ग्राहकाने तसे करण्याची परवानगी दिली असेल तर आम्ही ग्राहकांच्या खात्याची माहिती क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना देऊ.

5) ग्राहकाची मागणी असल्यास आम्ही क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेली संबंधित माहिती प्रदान करू.

## 9. COLLECTION OF DUES

1) जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा आम्ही स्वागत पत्रात परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि नियतकालिकता नमूद करून ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करू. तथापि, जर ग्राहक परतफेड वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल तर देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला त्याला / तिला सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि / किंवा सुरक्षा परत मिळवून, जर असेल तर आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

2) आमचे संकलन धोरण/ प्रक्रिया सौजन्याने, योग्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर आधारित असेल. आम्ही ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवतो. आमचे कर्मचारी किंवा आम्हाला देयके किंवा / आणि सुरक्षा पुनर्प्राप्ती संकलनात प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून देईल आणि आमच्याद्वारे जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंतीनुसार, कंपनीने किंवा कंपनीच्या अधिकृततेखाली जारी केलेले त्याचे / तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल. एचएचएफ ग्राहकांना देयके संबंधित सर्व माहिती प्रदान करेल आणि देयके परतफेड करण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

एचएचएफ हे सुनिश्चित करेल की पुनर्प्राप्ती एजंट्स काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने, त्यांच्या जबाबदाऱ्या, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता इत्यादींसह हाताळण्यासाठी योग्य प्रकारे प्रशिक्षित आहेत.

3) कर्मचारी सर्व सदस्य किंवा संग्रह आणि / किंवा सुरक्षा पुनर्प्राप्ती मध्ये आम्हाला प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत कोणत्याही व्यक्ती खाली नमूद मार्गदर्शक तत्त्वे पालन करणे आवश्यक आहे:

क) ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या / तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी कोणत्याही विशिष्ट ठिकाणी नसताना आणि त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी उपलब्ध नसल्यास, व्यवसाय / व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.

ख) कंपनीची ओळख आणि प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार प्रथम ग्राहकाला कळविला जाईल.

ग) ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

- घ) ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने केला जाईल.
- ड) आमच्या प्रतिनिधींनी थकीत कर्जाची वसुली करण्यासाठी सकाळी 8.00 ते संध्याकाळी 7.00 दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधावा, जोपर्यंत ग्राहकांच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यकता नसते.
- च) आम्ही ग्राहकांच्या विनंतीचा विचार करण्याचा प्रयत्न करू की एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळावे आणि अशा विनंत्यांचा शक्य तितक्या प्रमाणात सन्मान केला जाईल.
- छ) कॉलची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाचा सार असलेला ट्रॅकर कायम ठेवला जाईल.
- ज) देयके संबंधित वाद किंवा मतभेद परस्पर मान्य आणि व्यवस्थित पद्धतीने सोडविण्यासाठी सर्व मदत दिली जाईल.
- झ) देयके वसूल करण्यासाठी ग्राहकांच्या ठिकाणी भेटी दरम्यान, शिष्टाचार आणि शिष्टाचार राखला जाईल.
- ञ) कुटुंबातील शोक किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगांसारख्या अयोग्य प्रसंगी देयके गोळा करण्यासाठी कॉल / भेटी देणे टाळले जाईल.
- ट) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, आमचे प्रतिनिधी/एजंट्स अशा प्रकारच्या छळाचा अवलंब करणार नाहीत. सतत विचित्र तास कर्जदारांना त्रास, कर्ज इ वसूल स्नायू शक्ती वापरा. याव्यतिरिक्त, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचार्यांना योग्य प्रकारे ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.r.

## 10. सामान्य

- 1) आपल्याला आवश्यक वाटत असल्यास, आम्ही कर्ज अर्जात ग्राहकाद्वारे त्याच्या/ तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर ग्राहकाशी संपर्क साधून हेतूसाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे ग्राहकाद्वारे नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करू.

- 2) पारदर्शकता वाढविण्यासाठी, एचएचएफ सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड शुल्क (जर असेल तर), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनांची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ नियम आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध महत्त्वाच्या बाबींशी संबंधित माहिती प्रदर्शित करेल. आमच्या वेबसाइट आणि शाखांमध्ये.
- 3) जर कंपनीला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असेल तर आणि पोलिस/ इतर तपास संस्थांशी, जर कंपनीला त्यांना सहभागी करण्याची गरज असेल तर ग्राहक सहकार्य करेल अशी अपेक्षा आहे.
- 4) जर ग्राहक फसवणूक करत असेल, तर तो / ती सर्व नुकसानीसाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता कार्य करतो आणि यामुळे नुकसान होते, तर तो / ती त्याचसाठी जबाबदार असेल.
- 5) आम्ही ग्राहकांना आमच्या उत्पादनांची आणि सेवांची माहिती सामान्यतः इंग्रजीमध्ये देऊ. तथापि, ग्राहकाकडून विनंती केल्यास, अशी माहिती हिंदी किंवा इतर कोणत्याही योग्य स्थानिक भाषेत प्रदान केली जाईल.
- 6) आम्ही आमच्या ग्राहकांमध्ये लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. याव्यतिरिक्त, एचएचएफ उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टीदोष किंवा शारीरिकदृष्ट्या आव्हानात्मक अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. मात्र, यामुळे समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये सहभागी होण्यापासून आपल्याला रोखता येत नाही.
- 7) कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाच्या विनंत्यांवर आम्ही सामान्य पद्धतीने आणि आरबीआयच्या मुख्य निर्देशानुसार प्रक्रिया करू.
- 8) कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी, आम्ही:
- अ) हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे विनंतीवर उपलब्ध करा;
  - आ) हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि
  - इ) कोड बदल संबंधित माहिती देण्यासाठी आणि कोड प्रत्यक्षात आणण्यासाठी कर्मचार्यांना प्रशिक्षण दिले जाते याची खात्री करणे.
- 9) एचएचएफचे संचालक मंडळ न्याय्य पद्धती संहितेच्या अनुपालनाचा आणि विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा घेईल. अशा प्रकारच्या पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाकडे सादर केला जाईल.

- 10) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात ठरलेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीची जलद आणि चांगली समज सुलभ करण्यासाठी, कंपनीला कर्जदाराशी स्वाक्षरी केलेल्या विहित स्वरूपानुसार कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) असलेले एक दस्तऐवज मिळेल आणि त्याची प्रत कर्जदाराला मान्यता अंतर्गत प्रदान केली जाईल. एमआयटीसीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व अटी व शर्ती कर्जदाराला देण्यात आलेल्या/ देण्यात येणाऱ्या कर्जाच्या मूलभूत अटी व शर्ती मानल्या जातील.
- 11) एचएचएफ कर्जदारांना योग्य मार्गांनी उपलब्ध करून देईल, प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी एक स्टेटमेंट जे किमान, मूळ रक्कम आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, ईएमआय रक्कम, उर्वरित ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांची गणना करेल.

## ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਨੀਤੀ

### 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਅਸੀਂ, ਹਿੰਦੂਜਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "HHF" ਜਾਂ "ਅਸੀਂ" ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ), ਨੇ ਇੱਕ ਕੋਡ ਬਣਾਇਆ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021 ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। RBI/2023 DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ।

### 2. ਉਦੇਸ਼

- 1) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ।
- 2) HHF ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਹ HHF ਤੋਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 3) ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- 4) ਗਾਹਕ ਅਤੇ HHF ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ।
- 5) ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣ ਲਈ।

### 3. ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸੈਏ

A. ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ

ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:

- HHF ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਸਟਾਫ਼ HHF ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- HHF ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਲਿਖਿਤ ਅਤੇ ਆਤਮਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ HHF ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ।

- B. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- C. ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਆਦਿ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ, ਦੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਾਂਗੇ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ/ਫੀਸਾਂ ਬਿਨਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਹੋਣ।
- A. **ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ:**
- 1) ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀਆਂ, ਕਾਲਮ ਅਤੇ ਟੇਬਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਸਨ। ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਿਨੈਕਾਰ(ਆਂ) ਨੂੰ HHL ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।
  - 2) ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
  - 3) ਅਸੀਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- B. **ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:**
- 1) ਆਮ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ, ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਅਰਜ਼ੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ/ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੁਰੰਤ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।



- 2) HHF ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ "ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ" ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ, ਅਰਾਮ ਦਾ ਢੰਗ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਪ੍ਰੋਜੈਕਸ਼ਨ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਬਕਾਇਆ, ਮੁੱਖ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੰਪੱਤੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਗਾਰੰਟਰ (ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ), ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- 3) HHF ਹਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਰੋਕ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

#### **C. ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ**

ਜੇਕਰ HHF ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮ(ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

#### **D. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ**

- 1) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ "ਸ਼ਡਿਊਲ" ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 2) HHF ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। HHF ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ/ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲਾਗੂ ਹਨ। ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਦਲਾਅ ਗਾਹਕ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- 3) HHF ਦੇ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਨੂੰ ਰਿਕਾਲ ' ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੇ।
- 4) HHF ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ HHF ਨੂੰ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ/ਗਾਰੰਟੀ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਬਕਾਇਆ ਹੈ। HHF ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਹੈ ਜਾਂ HHF ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

#### **E. ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ**

- HHF ਇੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਹਿੱਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਸੰਪਤੀ/ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ/ਫਾਈਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਲਵੇਗਾ।
- ਅਸਲ ਸੰਪਤੀ/ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਿਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ ₹ 5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਅਸਲ ਜਾਇਦਾਦ/ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗੁਆਚਣ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਮਿਆਦ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸੰਦਰਭੀ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਅਰਥਾਤ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਬਾਅਦ)।

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੂਲ ਸੰਪਤੀ/ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਫਤਰ ਤੋਂ, ਜਿੱਥੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਾਪਿਸ ਲੈਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਕੱਲੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### **F. HFCs ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ**

- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣ ਦੇ ਤਰਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਔਸਤ ਲਾਗਤ, ਸੰਚਾਲਨ ਲਾਗਤ, ਪੂੰਜੀ ਚਾਰਜ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੁਕਸਾਨ ਆਦਿ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਿਸਟਰੀ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਟਿੰਗ, ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਵਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅੰਤਮ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਕਈ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਫੈਲਾਅ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਦੀ ਰੋਜ਼ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੀ ਪਹੁੰਚ, ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ

- ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਫੀਸਾਂ/ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਵਿੱਚ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਨ EMI/ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਇੱਕ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਗੀਆਂ।

#### **G. ਸਮਾਨ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰੋ**

- ਵਿਆਜ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਇੱਕ ਲਾਗੂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਵਿਆਜ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਲਈ;

**ਅਤੇ:**

- ਲਾਗੂ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ।

- ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਲੋਨ ਨੂੰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਤੋਂ ਫਿਕਸਡ ਰੇਟ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/MITC ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਉਚਿਤ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਜੋ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਮੂਲ ਅਤੇ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀਆਂ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ/ਸਲਾਨਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ।

#### **H. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ**

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ 'ਪੈਨਲਟੀ ਚਾਰਜ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ HHF 'ਦੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਐਡਵਾਂਸ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- **HHF ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਭਾਗ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ**
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਕਰਜ਼ੇ/ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

- 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਕਾਰਨ, ਜੇਕਰ ਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) / ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਵਿੱਚ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- **ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰੀਮਾਈਂਡਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ HHF ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ**
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਪੈਨਲ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਰੱਖੀ ਹੈ।

#### 4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਤਕਲੀਫ਼ਾਂ

- ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਤਕਲੀਫ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਪਣਾਵਾਂਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ 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 ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

#### 5. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ:

**ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ:**

- ਸਾਰੇ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀਆਂ।

- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।  
HHF ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਫੀਸਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।
- HHF ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੇਕਰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
  - ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਅਹਾਤੇ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਨੋਟਿਸ।
  - ਫੋਨ ਜਾਂ ਮਦਦ ਲਾਈਨਾਂ।
  - ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ।
  - ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ।
  - ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- HHF ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ "ਰੁੱਝੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ" ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੋ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ HHF ਕਰੇਗਾ।
- HHF ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਵੇਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- HHF "ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਜ਼" (DSAs) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਜਾਬਤਾ ਤਜਵੀਜ਼ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿ HHF ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ/ਕੋਰੀਅਰ/DSA ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

## 6. ਗਾਰੰਟੀ ਪ੍ਰਦਾਤਾ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟੀ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਬਣਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

- ਗਾਰੰਟੀ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ
  - ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ HHF ਨੂੰ ਸੌਂਪੇਗਾ/ਸੌਂਪੇਗੀ
  - ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ HHF ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵੇਗਾ।
  - ਕੀ HHF ਕੋਲ HHF ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਦੇ ਸੰਸਾਧਨ ਹਨ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ/ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ।
  - ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ।
  - ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ HHF ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
  - ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ/ਕਰਜ਼ਾਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- HHF ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

## 7. ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਵੀ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਗਾਹਕ ਡੇਟਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ:

- ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ



- b) ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼
- c) ਸਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ),
- d) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ HHF ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ
- e) ਜੇਕਰ HHFs ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- f) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭਾਰਤ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ/ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਰੱਖੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- g) ਅਸੀਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

## 8. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- 1) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹਾਲਾਤ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- 2) **ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਬਕਾਇਆ ਹਨ ਜੇਕਰ:**
  - a) ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਤੋਂ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ
  - b) ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ
  - c) ਗਾਹਕ ਨੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- 3) ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- 4) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਵਿਊਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- 5) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਦਰਭ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।

## 9. ਬਕਾਏ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਨ

- 1) ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਸੁਆਗਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਮਿਆਦ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- 2) ਸਾਡੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ-ਜਬਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਆਪਣਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ, HHF ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

HHF ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਆਦਿ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

- 3) **ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਸਾਡੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:**

- a) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- b) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਜਾਣੂ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- e) ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7.00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ।
- f) ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ 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) ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਟਰੈਕਰ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- h) ਬਕਾਏ ਸਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- i) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਦੇ ਦੌਰੇ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- j) ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿਪਤਾ ਵਾਲੇ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ / ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- k) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਏਜੰਟ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਗੇ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੋਸ਼ੀ ਦੀ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਅੱਖੇ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## 10. ਆਮ

- 1) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਉਸਦੇ/ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ।
- 2) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, HHF ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ), ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਪਦੰਡ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- 3) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- 4) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 5) ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 6) ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, HHF ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਜਾਂ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- 7) ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਆਮ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਆਰਥੀਆਈ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ।

- 8) **ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:**
  - a) **ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ;**
  - b) **ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਓ; ਅਤੇ**
  - c) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 9) HHF ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 10) ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਸਮਝ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਫਾਰਮੈਟ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ। MITC ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ / ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਮੰਨੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- 11) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਲਈ, HHF ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਜੋ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਮੂਲ ਅਤੇ ਅੱਜ ਤੱਕ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਿਆਜ, EMI ਦੀ ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਬਚੀਆਂ EMI ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ/ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏਪੀਆਰ) ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਰੇਗਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ।



நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் மீதான கொள்கை

### 1. அறிமுகம்

இந்துஜா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்-ஆன (இனி "HHF" அல்லது "நாங்கள்" என குறிப்பிடப்படுகிற), நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறை தரநிலைகளை அமைக்கும் ஒரு குறியீட்டை உருவாக்கி ஏற்றுக்கொண்டுள்ளோம். இந்தக் குறியீடு, முதன்மை வழிகாட்டுதல் - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல், 2021 மற்றும் முதன்மை வழிகாட்டுதல் - ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல், 2023RBI/DoRB ஆகியவற்றை அடிப்படையாகக் கொண்டு தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது. /2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 என அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

### 2. குறிக்கோள்கள்

- 1) வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் நியாயமான மற்றும் நல்ல நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- 2) HHF மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையேயான பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க, வாடிக்கையாளர் HHF இலிருந்து நியாயமான முறையில் அவர்/அவள் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் புரிந்து கொள்ள முடியும்.
- 3) போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்தல், உயர் செயல்பாட்டு தரத்தை அடைதல்.
- 4) வாடிக்கையாளர் மற்றும் HHF இடையே நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை மேம்படுத்துதல்.
- 5) வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

### 3. நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகள்

**A. பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நாம் நியாயமாகவும் பொறுப்புடனும் செயல்படுவோம்:**

- வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த RBIயின் வழிகாட்டுதல்களின்படி செய்யப்பட்ட உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை HHF பூர்த்தி செய்யும்.
- ஊழியர்கள் HHF வகுத்துள்ள நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

- HHF இன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளை கடிதம் மற்றும் நம்பிக்கையுடன் சந்திக்க வேண்டும்.
  - வாடிக்கையாளர்களுடனான HHF இன் பரிவர்த்தனைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமையும்.
- B. கடனாளிக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.**
- C. கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம் / கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், கடனை நிர்ணயத்திலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்துத் தகவல்களையும் கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்துவோம். அல்லது நேர்மாறாக, அதே போல் ஏதேனும் வட்டி மீட்டமைப்பு உட்பிரிவின் இருப்பு மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயத்தையும் வெளிப்படையாக கூறுவோம். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல் / அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்தும் செலவாகும்' என்பதை வெளிப்படுத்துவோம். அத்தகைய மாற்றங்கள் / கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.**
- A. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/ நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பங்களை நிராகரிப்பதற்கான தொடர்பு:**
- 1) விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் முடிவை எடுப்பதற்குத் தேவையான தகவல்களைப் பெற அனைத்து கேள்வித்தாள்கள், நெடுவரிசைகள் மற்றும் அட்டவணைகளை நாங்கள் சேர்த்துள்ளோம். விண்ணப்பப் படிவத்தில் தேவைப்படும் தரவு, HHF வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மற்ற வீட்டு நிதி நிறுவனங்களுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்க்க விண்ணப்பதாரருக்கு உதவும்
  - 2) கடன் விண்ணப்பப் படிவம் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிக்கலாம்.
  - 3) விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை, விண்ணப்பதாரருக்கு வழங்குவோம், இது கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்தக் காலக்கெடுவுக்குள் தீர்வு செய்யப்படும் என்பதனை குறிப்பிடும்.

**B. விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் செயலாக்கம்:**

- 1) பொதுவாக, விண்ணப்பப் படிவத்தை சமர்ப்பிக்கும் நேரத்தில் விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து தேவையான அனைத்து தகவல்களும் சேகரிக்கப்படும். விண்ணப்பப் படிவத்தை ஏற்றுக்கொள்ளும் நேரத்தில், கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், கிளை உடனடியாக அவரை/அவளைத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டும் என்று வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- 2) HHF விண்ணப்பதாரர்களுக்கு அனுமதி கடிதத்தை வழங்கும், அனுமதி/ஒப்புதல் "விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில்" தெரிவிக்கப்படும். ஒப்புதல் கடிதம், கடன் தொகை அங்கீகரிக்கப்பட்ட காலம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம், ஓய்வு முறை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), பெறப்பட்ட செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் செலுத்த வேண்டிய நிலுவைத் தொகை, முதன்மை பாதுகாப்பு மற்றும்/அல்லது இணைப் பாதுகாப்பு, உத்தரவாததாரர் (எங்கே இருந்தாலும் பொருந்தும்), சிறப்பு நிபந்தனைகள் மற்றும் பிற அனுமதி விதிமுறைகள். விண்ணப்பதாரர் அனுமதி கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டால், அவர் அனுமதி கடிதத்தில் தேதியுடன், அனுமதி கடிதத்தை ஏற்றுக்கொள்வதாக கையெழுத்திட வேண்டும்.
- 3) HHF கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து உள்ளடக்கங்கள் அடங்கிய நகலையும் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் கடன்களை அனுமதிக்கும் / வழங்கும் நேரத்தில் எப்போதும் வழங்க வேண்டும்.

**C. கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது பற்றிய தகவல்**

HHF வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், அது நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (களை) பொருத்தமான சேனல்(கள்) மூலம் தெரிவிக்க வேண்டும்.

**D. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்**

- 1) கடன் ஒப்பந்தத்தின் "அட்டவணையில்" கூறப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி வழங்கல் செய்யப்பட வேண்டும்.
- 2) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் கடன் வாங்குபவருக்கு HHF அறிவிப்பை வழங்கும்.



வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபராதக் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணம் / கட்டணங்கள் போன்றவை வருங்காலத்திற்கேற்ப மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும், இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளதையும் HHF உறுதிசெய்ய வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தங்களில் செய்யப்பட்ட மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் & எந்த அறிவிப்பும் இல்லாமல் தனது கடன் கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றலாம்.

- 3) முன்பணத்தை திரும்பப் பெறுவது அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை விரைவுபடுத்துவது அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவது போன்ற HHF இன் முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகின்றன.
- 4) HHF அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் HHF க்கு விதிக்கப்பட்ட அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும், கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிலுவையில் உள்ள வேறு ஏதேனும் கோரிக்கை/உத்தரவாதத்திற்கான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டது. HHF கடனாளியின் உரிமையைப் பயன்படுத்துவதற்கு முன்மொழியப்பட்டால் அல்லது தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை அல்லது செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க HHF க்கு உரிமை இருந்தால், கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்கும்.

#### **E . பத்திரங்கள்/தலைப்பு ஆவணங்கள் வெளியீடு**

- HHF நிறுவனம் பாதுகாப்பு ஆர்வத்தை உருவாக்குவதற்காக, கடன் வாங்குபவர்/பாதுகாப்பு வழங்குநரால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட அனைத்து அசல் சொத்து/தலைப்பு ஆவணங்களையும் வெளியிடும் மற்றும் முழுத்தொகை திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு 30 நாட்களுக்குள் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை அகற்றுவதற்கு சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் நடவடிக்கைகள்/கட்டண திருப்தி படிவத்தை எடுக்க வேண்டும்/ கடன் கணக்கின் தீர்வு.



- அசல் சொத்து/தலைப்பு ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது முழுத் திருப்பிச் செலுத்தி/கடன் செட்டில் செய்த 30 நாட்களுக்கு மேல் சம்பந்தப்பட்ட பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடன் வாங்குபவருக்கு நிறுவனம் தெரிவிக்கும். தாமதம் நிறுவனத்தின் காரணமாக இருந்தால், அது கடனாளிக்கு ஒவ்வொரு நாள் தாமதத்திற்கும் ₹5,000/- வீதம் இழப்பீடு அளிக்கும்.
- அசல் சொத்து/தலைப்பு ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு நிறுவனம் கடன் வாங்குபவருக்கு உதவுவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். எவ்வாறாயினும், இதுபோன்ற நிகழ்வுகளில் தாமதம் ஏற்பட்டால், இந்த நடைமுறையை முடிக்க நிறுவனத்திற்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
- கடன் வாங்குபவரின் விருப்பத்தின்படி, அசல் சொத்து/தலைப்பு ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சர்வீஸ் செய்யப்பட்ட நிறுவனத்தின் கிளையிலோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் நிறுவனத்தின் பிற அலுவலகத்திலோ சேகரிக்கும் விருப்பம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் தற்செயல் நிகழ்வை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்படும் சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்கு அசல் அசையும் / அசையாச் சொத்து ஆவணங்களைத் திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் நன்கு திட்டமிடப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும். .

#### **F . HFC களால் விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்**

- நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயம் செய்யும் வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்டது. வட்டி விகிதம் மற்றும் பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் தரநிலைக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு அனுமதி கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- நிதிகளின் சராசரி செலவு, இயக்கச் செலவு, மூலதனக் கட்டணம், கடன் இழப்பு போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில்

எடுத்துக்கொண்டு, வட்டி விகித மாதிரியை நிறுவனம் வரையறுத்துள்ளது. மேலும், கடன் வரலாறு, கடன் மதிப்பீடு, நிதி விவரம், பாதுகாப்பு பாதுகாப்பு, கடனின் இறுதிப் பயன்பாடு போன்ற பல்வேறு காரணிகளின் அடிப்படையில் கூடுதல் பரவல் மற்றும்/அல்லது கடன் ஆபத்து பிரீமியம். எனவே, பல்வேறு வகையான கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிறுவனம் வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிக்கலாம்.

- வட்டி விகிதத்தின் வரம்பு மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் செயலாக்கக் கட்டணம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட பல்வேறு கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களும் நிறுவனத்தால் அதன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும். இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் வட்டி விகிதங்கள் அல்லது கட்டணங்கள்/கட்டணங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.
- மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தில் கடனின் விஷயத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி, பொருந்தக்கூடிய வட்டி விகிதம் அவ்வப்போது மேல்நோக்கி அல்லது கீழ்நோக்கி மாற்றியமைக்கப்படலாம். அத்தகைய திருத்தமானது EMI மற்றும்/ அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும். பின்னர், மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் EMI/தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அதற்கான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும், இதனால் கடன் வாங்கியவர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள வேண்டும்.
- கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள பிளவைத் தெளிவாகக் குறிக்கும்.

#### **G. சமமான மாதாந்திர தவணைகளில் (EMI) மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்**

- மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், நிறுவனம் ஏற்றுக்கொள்ளும் உள் கொள்கை அளவுருக்களுக்கு உட்பட்டு ஒரு

- நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கு பொருந்தக்கூடிய கடன் வாங்குபவருக்கு ஒரு விருப்பத்தை வழங்கும்.
- மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைக்கும்போது, பின்வரும் விருப்பங்களில் ஏதேனும் ஒன்றைத் தேர்ந்தெடுக்க கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தேர்வு அளிக்கப்படும்:
  - EMI இல் விரிவாக்கம் அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையும்; மற்றும்,
  - கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும்

பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே கட்டணங்கள்/ முன்பணம் செலுத்தும் அபராதம்.

- கடன்களை மிதவையிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள் அனுமதிக் கடிதம்/எம்ஐடிசி மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்கள் திருத்தப்படும் நேரத்திலும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- மிதக்கும் விகிதக் கடனுக்கான தவணைக்காலத்தை நீட்டிப்பது எதிர்மறையான கடனை விளைவிக்காது என்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, பொருத்தமான வழிகள் மூலம், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் ஒரு அறிக்கையை அணுகச் செய்து கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) பற்றியும் தெரியப்படுத்தும்.

#### **H. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்**

- கடன் வாங்குபவர் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக, அபராதம், விதிக்கப்பட்டால், 'அபராதக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும் மற்றும் HHF 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது மற்றும் விகிதத்தில் சேர்க்கப்படாது. முன்பணத்தில் வசூலிக்கப்படும் வட்டி, அதாவது அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் என்பதே இருக்காது.
- HHF வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்யாது.
- அபராதக் கட்டணங்கள், விதிக்கப்பட்டால், ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் எந்தப் பாகுபாடும் இல்லாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின்



பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமல் இருப்பது நியாயமானதாகவும், பொருந்துவதாகவும் இருக்கும்.

- 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' கடன்கள் வழங்கப்பட்டால், அபராதக் கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள் (MITC) / முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS), வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் ஆகிய அனைத்தும் வலைத்தளம் உட்பட வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- HHF கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களைத் பற்றிய தகவல்களை கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் மூலம் தெரிவிக்கும்.
- தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கான குழு அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை நிறுவனம் வகுத்துள்ளது.

#### 4. புகார்கள் மற்றும் குறைகள்

- ஆன்லைனில் பெறப்பட்டவை உட்பட அதன் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களில் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்வு காணும் முறையை நாங்கள் பின்பற்றுவோம்.
- வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ புகாரைப் பெற்றால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புக் / பதிலை அனுப்புவோம். வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தொலைபேசியில் புகார் வந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்குவோம், மேலும் முன்னேற்றம் குறித்து தொடர்ந்து தெரிவிக்கிறோம்.
- விஷயத்தைப் பரிசோதித்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு அதிக நேரம் தேவைப்படுவதற்கான காரணத்தை அவருக்கு விளக்குவோம், மேலும் புகாரின் ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிப்போம்.

குறை தீர்க்கும் நடைமுறை எங்கள் இணையதளத்திலும், எங்கள் அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

#### 5. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:



நாங்கள் அதை உறுதி செய்வோம்:

- அனைத்து விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாக உள்ளன மற்றும் வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்தாது.
- எந்தவொரு ஊடகத்திலும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகள் பற்றிய விளம்பர இலக்கியங்கள் வட்டி விகிதத்தைக் குறிக்கும். தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறிப்பிடுவதையும் HHF உறுதிசெய்யும் மற்றும் கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும்.
- HHF வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் (அபராதக் கட்டணங்கள் ஏதேனும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை வழங்குவதை உறுதி செய்யும்.
  - கிளை வளாகத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்ட அறிவிப்புகள்.
  - தொலைபேசி அல்லது உதவி வரிகள்.
  - நிறுவனத்தின் இணையதளம்.
  - நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/உதவி மேசை.சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
- ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதில் ஈடுபட்டுள்ள "மூன்றாம் தரப்பினர்" வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) HHF இன் அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்பைக் கையாள வேண்டும் என்பதை HHF உறுதி செய்யும்.
- HHF அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களால் கிடைக்கும் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கலாம். புதிய தயாரிப்புகள்/பிற தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும், வாடிக்கையாளர் அத்தகைய தகவல்களை/சேவைகளை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே.
- HHF ஆனது "நேரடி விற்பனை முகமைகள்" (DSA) அவர்களின் சேவைகள் மார்க்கெட்டிங் பொருட்கள்/சேவைகளில் ஈடுபட்டிருந்தால்/பயன்படுத்தப்பட்டால், தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண ஒரு நடத்தை நெறிமுறையை HHF பரிந்துரைக்கும்.

- HHF இன் பிரதிநிதி(கள்) / கூரியர் / DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறி செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை(களை) விசாரித்து அதைக் கையாள உரிய நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும். ) மற்றும் நஷ்டத்தை நல்லதாக்க வேண்டும்.

## 6. உத்தரவாதம் அளிப்பவர்

ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்க விரும்பினால், அது பற்றி அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்

- 1) உத்தரவாதமாக அவரது/அவள் பொறுப்பு.
- 2) HHF க்கு அவர்/அவள் தன்னை ஒப்புக் கொள்ளும் பொறுப்பு அளவு
- 3) கடனாளியின் பொறுப்பை செலுத்தும்படி HHF அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
- 4) HHF தனது பிற பணத்திற்கு HHF உதவியிருக்கிறதா, அவர்/அவள் உத்தரவாதமாகச் செலுத்தத் தவறினால்.
- 5) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட குவாண்டத்திற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா.
- 6) உத்தரவாதமளிப்பவராக அவர்/அவள் பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் HHF அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி தெரிவிக்கும் விதம்.
- 7) நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.

HHF அவர்/அவள் உத்தரவாதமாக நிற்கும் கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் குறித்து அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

## 7. தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர் இனி வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதுவோம். குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட எவருக்கும் வாடிக்கையாளரின் தரவு அல்லது தகவலை நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

- a) சட்டத்தால் தேவை
- b) தகவல்களை வெளிப்படுத்துவது பொதுமக்களுக்கான கடமை
- c) எங்கள் ஆர்வத்திற்கு வேறு யாருக்கும் தகவல் கொடுக்க வேண்டும் (எ.கா. மோசடியைத் தடுக்க),
- ஈ) வாடிக்கையாளர் HHF யிடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்
- e) வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை HHFகள் கேட்கப்பட்டால், அதைக் கொடுப்பதற்கு முன் அவர்கள் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.
- f) வாடிக்கையாளரைப் பற்றி நாங்கள் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்காக இந்தியச் சட்டங்களின் கீழ் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள்/ பொறுப்புகள் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- g) வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்த மாட்டோம்.

## 8. கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகள்

- 1) கடன் குறிப்பு முகவர்களிடம் கணக்கு விவரங்களை அனுப்பும்போது சூழ்நிலைகளை வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம்.
- 2) வாடிக்கையாளர் நமக்குக் கொடுக்க வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்த தகவல்களை நாங்கள் கடன் குறிப்பு முகமைகளுக்கு வழங்கலாம்:
  - அ) வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துவதில் பின்தங்கியிருக்கிறார்
  - ஆ) செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சையில் இல்லை
  - இ) நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான எங்கள் முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து வாடிக்கையாளர் முன்மொழியவில்லை.
- 3) அத்தகைய சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிப்போம். அதே நேரத்தில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்சிகளின் பங்கு மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தக்கூடிய தாக்கத்தை விளக்குவோம்.
- 4) வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய தகவலை கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்குவோம்.
- 5) வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், கடன் குறிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு வழங்கப்படும் தொடர்புடைய தகவலை நாங்கள் வழங்குவோம்.

## 9. பாக்கிகள் வசூல்

- 1) கடன்கள் வழங்கப்படும் போது, வரவேற்புக் கடிதத்தில் திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, காலம் மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலவரையறை ஆகியவற்றைக் குறிப்பிட்டு வாடிக்கையாளருக்கு திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை விளக்குவோம். எவ்வாறாயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு



வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பதன் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையில் அடங்கும்.

- 2) எங்கள் சேகரிப்பு கொள்கை/செயல்முறையானது மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நிலுவைத் தொகை அல்லது/மற்றும் பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு அதிகாரம் பெற்ற எங்கள் பணியாளர்கள் அல்லது எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் கண்டுகொண்டு, எங்களால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும். HHF வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

மீட்பு முகவர்கள் பாதுகாப்பு மற்றும் உணர்திறன், அவர்களின் பொறுப்புகள், வாடிக்கையாளர் தகவலின் தனியுரிமை போன்றவற்றைக் கையாளுவதற்கு முறையாகப் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை HHF உறுதி செய்யும்.

- 3) அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது சேகரிப்பு மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:
- a). வாடிக்கையாளரை அவர்/அவள் விரும்பும் இடத்திலும், அவர்/அவள் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிட்ட இடம் எதுவும் இல்லாத போதும், அவருடைய/அவள் இல்லத்தில், வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்தில் கிடைக்காவிட்டால், வழக்கமாகத் தொடர்புகொள்ளப்படுவார்.
  - b). நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
  - c). வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
  - d). வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சிவில் முறையில் இருக்க வேண்டும்.
  - e). வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் தேவைப்படாவிட்டால், எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை காலை 8.00 மணி முதல் மாலை 7.00 மணி வரை காலதாமதமான கடன்களை மீட்டெடுக்க வேண்டும்.



- f) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைப்புகளைத் தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையை நாங்கள் பரிசீலிக்க முயற்சிப்போம், அத்தகைய கோரிக்கைகள் முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
- g) நேரம் மற்றும் அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் சாராம்சம் ஆகியவற்றைக் கொண்ட டிராக்கர் பராமரிக்கப்படும்.
- h) நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
- i) நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியம் மற்றும் தோரணை பராமரிக்கப்படும்.
- j) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்கங்கள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள், பாக்கிகளை வசூலிக்க அழைப்புகள் / வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.
- k) கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், எங்கள் பிரதிநிதிகள் / முகவர்கள் துன்புறுத்தலை நாடக்கூடாது. ஒற்றைப்படை நேரங்களில் கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்கு தசை சக்தியைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவை. மேலும், வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

#### **10. பொதுவானவை**

- 1) தேவை என்று நாங்கள் நினைத்தால், வாடிக்கையாளர் தனது வீட்டில் உள்ள வாடிக்கையாளரை மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரியைத் தொடர்புகொள்வதன் மூலம் கடன் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களைச் சரிபார்ப்போம்.
- 2) வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்காக, சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர விதிமுறைகள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்க்கும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்கள் தொடர்பான தகவல்களை HHF காண்பிக்கும். எங்கள் வலைத்தளம் மற்றும் கிளைகளில்.
- 3) வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை நிறுவனம் விசாரிக்க வேண்டும் என்றால் மற்றும் நிறுவனம் அவர்களை போலீஸ் / பிற புலனாய்வு ஏஜென்சிகளுடன் ஈடுபடுத்த வேண்டும் என்றால் வாடிக்கையாளர் ஒத்துழைப்பார் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது .
- 4) வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார், மேலும் வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு

இல்லாமல் செயல்பட்டால், இதனால் நஷ்டம் ஏற்பட்டால், அவர் / அவள் அதற்குப் பொறுப்பாவார்கள்.

- 5) எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆங்கிலத்தில் வழங்குவோம். இருப்பினும், வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், அத்தகைய தகவல்கள் இந்தியில் அல்லது வேறு ஏதேனும் பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியில் வழங்கப்படும்.
- 6) பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் ஊனத்தின் அடிப்படையில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களை HHF பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்தோ அல்லது அதில் பங்கேற்பதையோ இது தடுக்காது.
- 7) கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை, சாதாரண போக்கிலும், RBI முதன்மை வழிகாட்டுதலின்படியும் செயல்படுத்துவோம்.
- 8) குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, நாங்கள்:
  - a) இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்யுங்கள்;
  - b) இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் எங்கள் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்தல்; மற்றும்
  - c) குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் ஊழியர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.
- 8) HHF இன் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு குறித்து அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
- 9) நிறுவனத்திற்கும் தனிப்பட்ட கடனாளிக்கும் இடையே ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் நன்றாகவும் புரிந்துகொள்வதற்கு வசதியாக, கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை நிறுவனம் பெற வேண்டும். பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவம், கடனாளியுடன் கையொப்பமிடப்பட்டு, ஒப்புக்கையின் கீழ் கடன் வாங்குபவருக்கு

அதன் நகலை வழங்கவும். எம்ஐடிசியில் உள்ள அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட்ட/வழங்கப்படும் கடனின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளாகக் கருதப்படும்.

- 11) HHF கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருத்தமான வழிகள் மூலம் அணுகக்கூடியதாக இருக்கும், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் ஒரு அறிக்கை, குறைந்தபட்சம், இன்றுவரை மீட்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் ஆகியவற்றைக் கணக்கிட வேண்டும். கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான சதவீத விகிதம் (APR).

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్పై విధానం

### 1. పరిచయం

హిందూజా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ అను మేము (ఇకపై "హెచ్హెచ్ఎఫ్" లేదా "మేము"గా సూచించబడతాము), వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన అభ్యాస ప్రమాణాల కోసం సూత్రాలను రూపకల్పన చేసే కోడ్ను రూపుదిద్ది స్వీకరించాము. మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) 2021, మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ), కాలానుగుణంగా సవరించబడిన 2023 ఆర్బిఐ/డిఓఆర్/2023-24/106 డిఓఆర్. ఎఫ్ఐఎన్. ఆర్ఈసి. నం.45/03.10.119/2023-24 ఆదేశాల ఆధారంగా కోడ్ తయారు చేయబడింది.

### 2. లక్ష్యాలు

- 1) వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో న్యాయమైన మరియు మంచి పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం.
- 2) హెచ్హెచ్ఎఫ్ మరియు వినియోగదారుల మధ్య లావాదేవీలలో పారదర్శకతను పెంచడం, తద్వారా కస్టమర్ హెచ్హెచ్ఎఫ్ నుండి అతను/ఆమె సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దానిపై అవగాహన కలిగి ఉంటారు.
- 3) పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడం.
- 4) వినియోగదారుల మరియు హెచ్హెచ్ఎఫ్ మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- 5) గృహ ఆర్థిక వ్యవస్థ పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

### 3. న్యాయమైన & పారదర్శకమైన వ్యవహారాలు

ఎ. మేము కిందివాటిని నిర్ధారించడం ద్వారా వినియోగదారులతో అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తాము:

- వినియోగదారులకు అందించబడుతున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్పై ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాల ప్రకారం హెచ్హెచ్ఎఫ్ చేసిన కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- సిబ్బంది హెచ్హెచ్ఎఫ్ ద్వారా నిర్దేశించబడిన విధానాలు మరియు అభ్యాసాలను అనుసరించాలి.
- హెచ్హెచ్ఎఫ్ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

- వినియోగదారులతో హెచ్హెచ్ఎఫ్ యొక్క వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

బి. రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

సి. రుణ దరఖాస్తును సంవిధానం చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, ప్రీ-పేమెంట్ ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు, రుణాన్ని ఫిక్స్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మార్చడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీల గురించి మొత్తం సమాచారం లేదా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశాలు రుణగ్రహీతకు మేము పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తాము. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, పారదర్శక పద్ధతిలో రుణ దరఖాస్తు యొక్క సంవిధానం / మంజూరీకి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులు' మేము వెల్లడిస్తాము. అటువంటి మార్పులు / రుసుములు వివక్షత లేనివని కూడా హామీ ఇవ్వబడాలి.

**ఎ. రుణ మదింపు, నిబంధనలు/ షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన సంభాషణ**

**అప్లికేషన్లు:**

- 1) క్రెడిట్ నిర్ణయం తీసుకోవడానికి దరఖాస్తు ఫారమ్లో అవసరమైన సమాచారాన్ని పొందేందుకు మేము అన్ని ప్రశ్నాపత్రం, స్తంభాలు మరియు పట్టికలను చేర్చాము. దరఖాస్తు ఫారమ్లో అవసరమైన డేటా, హెచ్హెచ్ఎఫ్ అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులను ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సంస్థలతో పోల్చడానికి దరఖాస్తుదారు(లు)ను అనుమతిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్ స్వతంత్రంగా తన నిర్ణయాన్ని తీసుకునే స్థితిలో ఉంటారు.
- 2) రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను సూచించవచ్చు.





- 3) రుణ దరఖాస్తులు ఫారవేయబడే సమయ వ్యవధితో సహా దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను స్వీకరించినందుకు మేము దరఖాస్తుదారునికి రసీదుని అందిస్తాము.

**బి. దరఖాస్తు ఫారమ్ & నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రక్రియ:**

- 1) సాధారణ కోర్సులో, దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను సమర్పించే సమయంలో దరఖాస్తుదారు నుండి అవసరమైన మొత్తం సమాచారం సేకరించబడుతుంది. దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను అంగీకరించే సమయంలో అదనపు సమాచారం అవసరమైతే/అవసరమైతే, బ్రాంచ్ అతన్ని/ఆమెను వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తుంది దని వినియోగదారునికి తెలియజేయాలి.
- 2) హెచ్‌హెచ్‌ఎఫ్ దరఖాస్తుదారులకు మంజూరు లేఖను జారీ చేస్తుంది, దానిలో అనుమతి/ఆమోదం యొక్క "నిబంధనలు మరియు షరతులు"లో తెలియజేస్తుంది. మంజూరు లేఖ ఆమోదించబడిన లోన్ మొత్తం, పదవీకాలం, వార్షిక వడ్డీ రేటు, విశ్రాంతి విధానం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), పొందిన ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మొత్తం & చెల్లించవలసిన బ్యాలెన్స్, ప్రిన్సిపల్ సెక్యూరిటీ మరియు/లేదా కొలేటరల్ సెక్యూరిటీ, గ్యారంటీ (ఎక్స్‌డైనా) వర్తించేవి, ప్రత్యేక షరతులు మరియు ఇతర మంజూరు నిబంధనలను సూచిస్తుంది. దరఖాస్తుదారు మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరిస్తే, అతను/ఆమె మంజూరు లేఖపై తేదీతో సంతకం చేయాలి.
- 3) హెచ్‌హెచ్‌ఎఫ్ ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌ల కాపీతో పాటు రుణ ఒప్పందం యొక్క ప్రతిని స్థిరంగా అందజేయాలి.

**సి. రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్**

హెచ్‌హెచ్‌ఎఫ్ వినియోగదారునికి రుణాన్ని అందించలేకపోతే, అది తిరస్కరణకు గల కారణాలను (ల) తగిన ఛానెల్(ల) ద్వారా తెలియజేయాలి.

**డి. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ**

- 1) రుణ ఒప్పందం యొక్క "షెడ్యూల్"లో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- 2) హెచ్‌హెచ్‌ఎఫ్ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది. వడ్డీ రేట్లు మరియు అపరాధ రుసుములలో ఏదైనా



మార్పులు ఉంటే, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము / ఛార్జీలు మొదలైనవాటిలో ఏదైనా మార్పులు వర్తిస్తాయని మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతు లోన్ ఒప్పందంలో పొందుపరచబడిందని కూడా హెచ్హెచ్ఎఫ్ నిర్ధారించుకోవాలి. రుణ ఒప్పందాలలో చేసిన మార్పులు వినియోగదారునికి ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె 60 రోజులలోగా & నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె లోన్ ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించకుండా మార్చవచ్చు.

- 3) ముందస్తు గుర్తు చేయడానికి లేదా ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి హెచ్హెచ్ఎఫ్ యొక్క నిర్ణయాలు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- 4) రుణగ్రహీతపై బాకీ ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్/గ్యారంటీకి సంబంధించి హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత హెచ్హెచ్ఎఫ్ కి వసూలు చేయబడిన అన్ని సెక్యూరిటీలను హెచ్హెచ్ఎఫ్ విడుదల చేస్తుంది. తాత్కాలిక హక్కును ఉపయోగించాలని ప్రతిపాదించినట్లయితే లేదా సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు లేదా చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి హెచ్హెచ్ఎఫ్ అర్హత కలిగి ఉంటే హెచ్హెచ్ఎఫ్ రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.

#### ఈ. సెక్యూరిటీలు/ టైటిల్ పత్రాల విడుదల

- భద్రతా వడ్డీని సృష్టించడం కోసం కంపెనీకి రుణగ్రహీత/ భద్రతా ప్రదాత సమర్పించిన అన్ని అసలైన ఆస్తి/టైటిల్ పత్రాలను హెచ్హెచ్ఎఫ్ విడుదల చేస్తుంది మరియు తిరిగి చెల్లింపు తర్వాత 30 రోజుల వ్యవధిలో నమోదు చేసిన ఛార్జీలను తీసివేయడానికి సంబంధిత రిజిస్ట్రార్ రుణ ఖాతా యొక్క సెటిల్మెంట్ చర్యలు/ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ను ఫైల్ చేస్తుంది.
- అసలు ఆస్తి/ టైటిల్ డాక్యుమెంట్లను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రార్ రుణం పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ను ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, కంపెనీ అటువంటి జాప్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకి తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆలస్యం కంపెనీకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- అసలు ఆస్తి/ టైటిల్ పత్రాలకు నష్టం/నష్టం వాటిల్లిన సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, కదిలే/చరాచర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో కంపెనీ రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో ఆలస్యమైతే, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల





అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు పైన సూచించిన ఆలస్య వ్యవధి పెనాల్టీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అనగా, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).

- రుణగ్రహీత రుణగ్రహీత యొక్క ప్రాధాన్యత ప్రకారం, రుణ ఖాతా సేవలందించిన కంపెనీ బ్రాంచ్ నుండి లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి అసలు ఆస్తి/టైటిల్ పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది.
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణానికి సంబంధించిన ఆకస్మిక సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడే చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చరాస్తి / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక చక్కని విధానాన్ని కలిగి ఉంది.

#### ఎఫ్. హెచ్ఎఫ్సీలు వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

- కంపెనీ నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించింది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడ్షన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీతకు లేదా వినియోగదారునికి తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- కంపెనీ సగటు నిధుల వ్యయం, నిర్వహణ వ్యయం, మూలధన రుసుము, క్రెడిట్ నష్టం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను నిర్వచించింది. ఇంకా, అదనపు స్ప్రెడ్ మరియు/లేదా క్రెడిట్ రిస్క్ ప్రీమియం సహా వివిధ అంశాల ఆధారంగా క్రెడిట్ హిస్టరీ, క్రెడిట్ రేటింగ్, ఫైనాన్షియల్ ప్రొఫైల్, సెక్యూరిటీ కవర్, ఎండ్ యూజ్ ఆఫ్ లోన్ మొదలైన వాటి ద్వారా కూడా వడ్డీ రేటు నిర్వచించబడింది. అందువల్ల, వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు కంపెనీ వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయవచ్చు.
- వడ్డీ రేటు పరిధి మరియు రిస్క్ల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం మరియు ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా వివిధ రుసుములు/ఛార్జీల సమాచారాన్ని కూడా కంపెనీ తన వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచుతుంది. వెబ్సైట్లో ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లు లేదా ఫీజులు/ఛార్జీలలో మార్పు వచ్చినప్పుడు నవీకరించబడుతుంది.
- ఇటువంటి పునర్విమర్శ ఈఎమ్ఐ మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీయవచ్చు. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటుతో రుణం విషయంలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం, వర్తించే వడ్డీ రేటు ఎప్పటికప్పుడు పైకి లేదా క్రిందికి సవరించబడవచ్చు. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా ఈఎమ్ఐ/టీఎన్ఐ లేదా



రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

**జి. సమానమైన నెలవారీ వాయిదా(ఈఎమ్ఐ)లపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయండి**

- ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ ఆమోదించిన అంతర్గత విధాన పారామితులకు లోబడి ఉండే స్థిర రేటుకు మారడానికి వర్తించే రుణగ్రహీతకు ఒక ఎంపికను అందిస్తుంది.
- ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేసినప్పుడు, కింది ఎంపికలలో దేనినైనా ఎంచుకోవడానికి రుణగ్రహీతకు ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది:

- ఈఎమ్ఐలో మెరుగుదల లేదా కాల వ్యవధిని పొడిగించడం లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం;

మరియు,

- రుణం యొక్క కాల వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి వర్తించే జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలకు లోబడి ఉంటుంది

- ఫ్లోటింగ్ నుండి స్థిరమైన రేటుకి రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖ/ఎమ్ఐటిసి లో పొరదర్శకంగా వెల్లడి చేయబడతాయి మరియు అటువంటి



ఛార్జీలు/ఖర్చులను కంపెనీ ద్వారా ఎప్పటికప్పుడు సవరించే సమయంలో కూడా తెలియజేయబడతాయి.

- ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణ విషయంలో కాల వ్యవధిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగదని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంటుని అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేయబడిన అసలును మరియు వడ్డీని, ఈఎమ్ఐ మొత్తమును, మిగిలి ఉన్న ఈఎమ్ఐల సంఖ్యను మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాల వ్యవధికి వార్షిక వడ్డీ రేటును / వార్షిక శాతం రేటును (ఏపిఆర్) వివరిస్తుంది.

#### **హెచ్. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు**

- రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు, జరిమానా విధించబడితే, 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించదు మరియు రేటుకు జోడించదు అంటే జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు
- హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూస్తుంది
- జరిమానా ఛార్జీలు వసూలు చేయబడితే, జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం అనేది నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి సహేతుకంగా మరియు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం'మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో, జరిమానా ఛార్జీలు వసూలు చేయబడితే, భౌతిక నిబంధనలు మరియు



షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగతముకాని రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.

- జరిమానా ఛార్జీలు వసూలు చేసినట్లయితే, జరిమానా ఛార్జీలకు గల కారణం మరియు పరిమాణం అనేది వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు, వర్తించే విధంగా రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (ఎమ్ఐటిసి) / కీలక వాస్తవ స్టేట్మెంటు (కేఎఫ్ఎస్)లో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది
- హెచ్ హెచ్ ఎఫ్, రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను వసూలు చేస్తే, భౌతిక నిబంధనలు మరియు రుణ షరతులను పాటించనందుకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా తెలియజేస్తుంది.
- కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీల కోసం బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించింది.

#### 4. ఫిర్యాదులు మరియు మనోవేదనలు

- ఆన్‌లైన్‌లో స్వీకరించిన వాటితో సహా దాని అన్ని శాఖలు మరియు కార్యాలయాల్లో ఫిర్యాదులు మరియు మనోవేదనలను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం వంటి విధానాన్ని మేము అనుసరిస్తాము.
- మేము వినియోగదారుడి నుండి వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదును స్వీకరించినట్లయితే, మేము అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపుతాము. మేము వినియోగదారుడి నుండి ఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదును స్వీకరిస్తే, మేము కస్టమర్‌కు ఫిర్యాదు సూచన నంబర్‌ను అందజేస్తాము మరియు పురోగతి గురించి తెలియజేస్తాము.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము వినియోగదారుడికి తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతాము లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మాకు ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో అతనికి వివరిస్తాము మరియు ఫిర్యాదు చేసిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ మా వెబ్‌సైట్‌లో మరియు మా అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్‌లలో ప్రచురించబడింది.

**5. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:**

మేము కింది వాటిని నిర్ధారిస్తాము:

- అన్ని అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్స్ స్పష్టంగా ఉన్నాయి మరియు కస్టమర్‌లను తప్పుదారి పట్టించవు.
- ఏదైనా మీడియాలో సేవలు మరియు ఉత్పత్తులపై ప్రచార సాహిత్యం వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉంటుంది. ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే ఫీజులు, ఛార్జీలు, నిబంధనలు మరియు షరతులను సూచించేలా హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ నిర్ధారిస్తుంది మరియు వినియోగదారులకు వారి అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచుతుంది.
- హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ వడ్డీ రేట్లు, రుసుములు మరియు ఛార్జీల (జరిమానా ఛార్జీలతో సహా ఏదైనా ఉంటే) సమాచారాన్ని అందించాలని నిర్ధారిస్తుంది
  - బ్రాంచ్ ప్రాంగణంలో నోటీసులు ప్రదర్శించబడతాయి.
  - టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్లు.
  - కంపెనీ యొక్క వెబ్‌సైట్.
  - నియమించబడిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్.
  - సర్వీస్ గైడ్లు /టారిఫ్ షెడ్యూల్లు అందించడం.
- హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ యొక్క మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం "మూడవ పక్షాలు" వినియోగదారుని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ నిర్ధారిస్తుంది.
- హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ ఎప్పటికప్పుడు వినియోగదారులు పొందే ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. కొత్త ఉత్పత్తులు/ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవల గురించిన సమాచారమును స్వీకరించడానికి

కస్టమర్ తన సమ్మతిని ఇచ్చినప్పుడు మాత్రమే, అటువంటి సమాచారం/సేవలను మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్‌లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో నమోదు చేయడం ద్వారా వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది.

- హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ "డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీ" (డిఎసెఎ)ల కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది, అది ఎప్పుడంటే వారి సేవలు మార్కెటింగ్ ఉత్పత్తులు/సేవలలో నిమగ్నమై ఉంటే/అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే, ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడానికి వినియోగదారుని సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించడానికి.

హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ యొక్క ప్రతినిధి(లు) / కొరియర్లు / డిఎస్‌ఎలు ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్‌ని ఉల్లంఘించినట్లు వినియోగదారుని నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదు(ల)ను పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి మరియు నష్టాన్ని పూడ్చేందుకు తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

## 6. హామీదారు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి హామీదారుగా ఉండాలనుకున్నప్పుడు, అతనికి/ఆమెకి కింది వాటిని గురించి తెలియజేయాలి

- 1) హామీదారుగా అతని/ఆమె యొక్క జవాబుదారీ బాధ్యత.
- 2) అతను/ఆమె తనను తాను హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ కి కట్టుబడి ఉండాల్సిన జవాబుదారీ బాధ్యత యొక్క మొత్తం
- 3) రుణగ్రహీత యొక్క చెల్లించని రుణ భారమును చెల్లించడానికి హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ అతన్ని/ఆమెను పిలిచే పరిస్థితులు.
- 4) అతను/ఆమె హామీదారుగా ఉంటూ చెల్లించడంలో విఫలమైతే, హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ లో అతని/ఆమె యొక్క ఇతర డబ్బులను హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ ఆశ్రయించినా.
- 5) హామీదారుగా అతని/ఆమె జవాబుదారీ బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడిందా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా.

6) హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు తొలగించబడే సమయం & పరిస్థితులు అలాగే హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ అతనికి/ఆమెకు దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.

బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, రుణదాత / రుణ పంపిణీదారు చేసిన డిమాండ్ కు హామీదారు కట్టుబడి ఉండడానికి నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారున్ని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్ గా కూడా పరిగణిస్తారు.

అతను/ఆమె హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

#### 7. గోప్యత మరియు అంతరంగికత

వినియోగదారుడు ఇకపై వినియోగదారుడు కానప్పుడు కూడా మేము వినియోగదారుడి యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేటుగా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము. కింది సందర్భాలలో తప్ప, సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఎవరికీ వినియోగదారుడి యొక్క డేటా లేదా సమాచారాన్ని మేము బహిర్గతం చేయము:

ఎ) చట్టం ద్వారా అవసరం అయితే

బి) సమాచారాన్ని వెల్లడించడం ప్రజల పట్ల విధి అయితే

సి) మా ఆసక్తికి ఎవరికైనా సమాచారం అందించడం అవసరం అయితే (ఉదా. మోసాన్ని నిరోధించడానికి),

డి) వినియోగదారుడు సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ ని అడిగితే లేదా వినియోగదారుడి అనుమతితో

ఈ) హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ లను వినియోగదారుల గురించి సూచన ఇవ్వమని అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు వారు వినియోగదారుడి నుండి ముందస్తు వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.



ఎఫ్) అతనికి /ఆమెకు సంబంధించి మేము కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి భారతదేశ చట్టాల క్రింద అతని హక్కులు/బాధ్యతలను గురించి వినియోగదారునికి తెలియజేస్తాము.

జి) వినియోగదారుడు మాకు ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప మేము మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం వినియోగదారుడి యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించము.

#### 8. క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- 1) మేము ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు పంపి పరిస్థితులను వినియోగదారునికి తెలియజేస్తాము.
- 2) వినియోగదారుడు మాకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల ఏవయినా ఉంటే వాటి గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేము సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
  - ఎ) కస్టమర్ అతని/ఆమె చెల్లింపులలో వెనుక పడిపోయాడు
  - బి) వివాదంలో లేని చెల్లించాల్సిన మొత్తం
  - సి) బకాయిల రీపేమెంట్ కోసం మా అధికారిక డిమాండ్ ను అనుసరించి వినియోగదారుడు ప్రతిపాదన చేయలేదు.
- 3) అటువంటి సందర్భంలో మేము వినియోగదారునికి వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము. అదే సమయంలో, మేము వినియోగదారులకు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్రను మరియు క్రెడిట్ పొందే వినియోగదారుని సామర్థ్యంపై వారు అందించే సమాచారం చూపే ప్రభావాన్ని వివరిస్తాము.
- 4) వినియోగదారుడు, తన/ఆమె అనుమతిని ఇచ్చినట్లయితే మేము క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు వినియోగదారుని ఖాతా గురించి సమాచారాన్ని అందిస్తాము.
- 5) వినియోగదారుడు డిమాండ్ చేస్తే క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేము సంబంధిత సమాచారాన్ని అందిస్తాము.





## 9. బకాయిల వసూలు

- 1) 1) రుణాలు ఇచ్చినప్పుడు, స్వాగత లేఖలో రుణ మొత్తం, కాలవ్యవధి మరియు తిరిగి చెల్లించే నిర్ణీత వ్యవధిని పేర్కొనడం ద్వారా మేము తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను వినియోగదారునికి వివరిస్తాము. అయితే, వినియోగదారుడు తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమిపై ఉన్న చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో వినియోగదారునికి అతనికి/ఆమెకి నోటీసును పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా పూచీకత్తుని తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
- 2) మా వసూలు విధానం/ప్రక్రియ మర్యాద, న్యాయమైన పద్ధతి మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. వినియోగదారుని విశ్వాసమును మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల వసూళ్లు లేదా/మరియు పూచీకత్తు రీపోస్టింగ్‌లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను/ఆమెను గుర్తించేలా ఉండాలి మరియు మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శించాలి మరియు అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ లేదా కంపెనీ అధికారం కింద జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి. హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ వినియోగదారులకు బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడానికి తగిన నోటీసును అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. సంరక్షణ మరియు సున్నితత్వంతో, వారి బాధ్యతలు, వినియోగదారుని సమాచారం యొక్క గోప్యత మొదలైనవాటిని నిర్వహించడానికి రికవరీ ఏజెంట్లు సరిగ్గా శిక్షణ పొందారని హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ నిర్ధారిస్తుంది.
- 3) సిబ్బందిలోని సభ్యులందరూ లేదా వసూలు మరియు / లేదా పూచీకత్తు రీపోస్టింగ్‌లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

- ఎ) కస్టమర్ సాధారణంగా అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న ప్రదేశంలో మరియు ఏదైనా నిర్దిష్ట స్థలం లేనప్పుడు అతని/ఆమె నివాస స్థలంలో మరియు అతని/ఆమె నివాసంలో అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి చేసే స్థలంలో సంప్రదించబడతారు.
- బి) కంపెనీకి ప్రాతినిధ్యం వహించే గుర్తింపు మరియు అధికారం మొదటి సందర్భంలో వినియోగదారునికి తెలియజేయబడుతుంది.
- సి) కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- డి) వినియోగదారునితో పరస్పర చర్య పౌర పద్ధతిలో ఉండాలి.
- ఇ) వినియోగదారుడి యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుంటే తప్ప, మా ప్రతినిధులు ఉదయం 8.00 నుండి సాయంత్రం 7.00 గంటల మధ్య గడువు ముగిసిన రుణాల రికవరీ కోసం వినియోగదారులను సంప్రదిస్తారు.
- ఎఫ్) నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో ఫోన్ కాల్లను నివారించడానికి వినియోగదారుని యొక్క అభ్యర్థనను పరిగణనలోకి తీసుకోవడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము మరియు అటువంటి అభ్యర్థనలు సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడతాయి.
- జి) సమయం మరియు ఫోన్ కాల్ల సంఖ్య మరియు సంభాషణ యొక్క సారాంశంతో కూడిన ట్రాకర్ నిర్వహించబడుతుంది.
- హెచ్) బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి అన్ని సహాయములు అందించబడతాయి.
- ఐ) బకాయిల వసూలు కోసం వినియోగదారుని ప్రదేశాన్ని సందర్శించినప్పుడు, మర్యాద మరియు గౌరవం నిర్వహించబడతాయి.
- జే) బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాల్లు / సందర్శనల కోసం కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయి.

కే) రుణాల రికవరీ విషయంలో, మా ప్రతినిధులు/ఏజెంట్లు వేధింపులను ఆశ్రయించకూడదు, అంటే అనువుకాని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. ఇంకా, వినియోగదారులతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

#### 10. సాధారణ అంశాలు

1. మేము అవసరమని భావిస్తే, వినియోగదారున్ని అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు/లేదా ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా వ్యాపార చిరునామాదారులను సంప్రదించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో వినియోగదారుడు పేర్కొన్న వివరాలను మేము ధృవీకరిస్తాము.
2. పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి, హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు ఏదైనా ఉంటే మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మొదలైన అనేక కీలక అంశాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని మా వెబ్సైట్ మరియు శాఖలలో ప్రదర్శిస్తుంది.
3. వినియోగదారుని ఖాతాలో జరిగిన లావాదేవీని కంపెనీ దర్యాప్తు చేయాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే మరియు పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో లావాదేవీని విచారించవలసి వస్తే, కంపెనీ వారిని ప్రమేయం చేయవలసి వస్తే, పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు ఏజెన్సీలతో వినియోగదారుడు సహకరించాలని భావిస్తున్నారు.
2. వినియోగదారుడు మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతను / ఆమె అన్ని నష్టాలకు బాధ్యత వహిస్తారు మరియు వినియోగదారుడు సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా వ్యవహరించి నష్టాన్ని కలిగిస్తే, అతను / ఆమె దానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
3. మేము మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి వినియోగదారులకు సాధారణంగా ఆంగ్లంలో సమాచారాన్ని అందిస్తాము. అయితే, వినియోగదారుడు అభ్యర్థించినట్లయితే, అటువంటి సమాచారం హిందీలో లేదా ఏదైనా ఇతర తగిన స్థానిక భాషలో అందించబడుతుంది.

4. మేము లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా మా కస్టమర్ల మధ్య వివక్ష చూపము. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారుల యెడల హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను ఏర్పాటు చేయడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి ఇది మమ్మల్ని నిరోధించదు.
5. మేము రుణగ్రహీత నుండి లేదా బ్యాంక్/ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనలను సాధారణ కోర్సులో మరియు ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్కు అనుగుణంగా ప్రాసెస్ చేస్తాము.
8. కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, మేము:
  - ఎ) కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచడం;
  - బి) ఈ కోడ్ని ప్రతి శాఖలో మరియు మా వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచడం; మరియు
  - సి) కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి సిబ్బంది శిక్షణనిచ్చారని నిర్ధారించుకోండి.
9. హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క సమగ్ర నివేదిక నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.
10. కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, కంపెనీ నిర్దేశిత ఫార్మాట్ ప్రకారం, రుణగ్రహీతతో సంతకం చేసిన రుణం యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (ఎమ్ఐఐసి) కలిగిన పత్రాన్ని పొందాలి మరియు రసీదు కింద రుణగ్రహీతకు దాని కాపీని అందజేస్తుంది.



ఎమ్ఐటిసిలో ఉన్న అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు అన్ని, రుణగ్రహీతకు మంజూరు చేయబడిన/మంజూరైన రుణం యొక్క భౌతిక నిబంధనలు మరియు షరతులుగా పరిగణించబడుతుంది.

11. హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు అందుబాటులో ఉంటుంది, కంపెనీ ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంటుని అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేయబడిన అసలును మరియు వడ్డీని, ఈఎమ్ఐ మొత్తమును, మిగిలి ఉన్న ఈఎమ్ఐల సంఖ్యను మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాల వ్యవధికి వార్షిక వడ్డీ రేటును / వార్షిక శాతం రేటును (ఏపిఆర్) వివరిస్తుంది.