

## ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

### ముత్తూట్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్

ద్వారా సిఫారుసు చేయబడింది

హెడ్ ఆఫ్ షేర్స్

ప్రారంభ తేదీ:-6.8.2011

తదుపరి సవరణల తేదీ: 21.6.2021 ,1.8.22 ,30.3.2024 మరియు 21.4.2025

ఆమోదం తెలిపినవారు

బోర్డు డైరెక్టర్లు

ఆమోదం తేదీ-05.02.2026

## 1. పరిచయం

ముత్తూట్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్ ("MHFCL") అనేది హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (HFC) నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB)లో నమోదు చేయబడింది మరియు ప్రస్తుతం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI)చే నియంత్రించబడుతోంది, దాని వినియోగదారులకు గృహ రుణాలు, ఆస్తి రుణాలు మరియు ప్లాట్ ఫైనాన్స్ను అందిస్తోంది. .

MHFCL సకాలంలో మరియు సమర్థవంతమైన పద్ధతిలో హౌసింగ్ యొక్క వ్యాపార రుణ అవసరాలను తీర్చేటప్పుడు పారదర్శకత, సమ్మతి మరియు న్యాయమైన పద్ధతుల యొక్క అత్యున్నత ప్రమాణాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది. MHFCL ('ది కంపెనీ') వ్యాపారం, NHB/RBI ద్వారా నిర్దేశించబడిన సమర్థత, కస్టమర్-ఓరియంటేషన్ మరియు కార్పొరేట్ గవర్నెన్స్ సూత్రాలపై తగిన దృష్టితో అమలులో ఉన్న చట్టబద్ధమైన మరియు నియంత్రిత అవసరాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడుతుందని ఉద్దేశించబడింది.

తన సర్క్యులర్ బేరింగ్ DOR.FIN ద్వారా రూపొందించబడింది మరియు జారీ చేసింది . HFC.CC.No.120/03.10.136/ 2020-21 ('నియంత్రిత') ఫిబ్రవరి 17, 2021 తేదీ సెక్షన్లో అత్యున్నత కార్పొరేట్ అభ్యాసాన్ని అనుసరించాల్సిన అవసరానికి అనుగుణంగా. ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, MHFCL "ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్" ('కోడ్')ను రూపొందించి అమలు చేసింది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క ప్రాథమిక సారాంశం కంపెనీ మరియు కస్టమర్(లు) ఇద్దరికీ సహాయం చేయడం.

## 2. లక్ష్యాలు

- వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పరచడం ద్వారా **మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి ;**
- **పారదర్శకతను పెంపొందించండి** , తద్వారా కస్టమర్ వారు ఆశించే సేవల గురించి మెరుగైన అవగాహన కలిగి ఉంటారు మరియు కస్టమర్లకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించడం ద్వారా వారు మంచి సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలకు రావడంలో సహాయపడతారు;
- ప్రమాణాలను సాధించడానికి పోటీ ద్వారా **మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించండి ;**
- కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య **న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించండి ;**
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్పై **మొత్తం విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి .**

## 3. APPLICATION OF THE CODE

MHFCL ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు మొత్తం సంస్థ యొక్క బాధ్యత అని నిర్ధారిస్తుంది.

- కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు కోడ్ వర్తిస్తుంది.
- యాక్టివిటీస్ మరియు బ్యాంక్-ఆఫీస్ మేనేజ్మెంట్తో సహా అన్ని కార్యకలాపాలకు వర్తిస్తాయి.
- ఏదైనా బలవంతపు ప్రమాదం జరిగినప్పుడు మినహా సాధారణ ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో కోడ్ వర్తిస్తుంది.
- కోడ్ సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది మరియు అన్ని చర్యలు మరియు వ్యవహారాలు కోడ్ యొక్క స్ఫూర్తిని అనుసరించాలి.

**4. రుణాలు                      మరియు                      వాటి                      ప్రాసెసింగ్                      కోసం                      దరఖాస్తులు**

- రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా నిబంధనలతో అర్హతపడని వారికి మరియు ఇతర HFCలు అందించే షరతులను రూపొందించవచ్చు మరియు తెలియజేయవచ్చు ద్వారా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు రుణగ్రహీత. m కోసం రుణ దరఖాస్తులో ఉండాలిన పత్రాల జాబితా ఉండవచ్చు తో సమర్పించారు దరఖాస్తు ఫారమ్. అయితే, ఏ డాక్యుమెంటేషన్ లేకపోవడంతో, ఇది కేసు అవుతుంది MHFCL యొక్క లక్ష్య కస్టమర్ బేస్లో ఎక్కువ భాగం కోసం, కంపెనీ రిజర్వ్ చేస్తుంది డాక్యుమెంటేషన్కు బదులుగా వివరణాత్మక ఆదాయ తనిఖీలను నిర్వహించే హక్కు.
- MHFCL రూపొందిస్తుంది a అన్ని రుణ దరఖాస్తుల రసీదు కోసం రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థ, కస్టమర్ ద్వారా కొన్ని షరతుల నెరవేర్పు ఆధారంగా రుణ దరఖాస్తులను పారవేసే సమయ వ్యవధిని అందులో పేర్కొంటారు.
- MHFCL రుణగ్రహీతలకు ఫీజు/ ఛార్జీల గురించిన మొత్తం సమాచారంపై పారదర్శకంగా ఉంటుంది రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం కోసం చెల్లించవలసి ఉంటుంది, ఒకవేళ తిరిగి చెల్లించవలసిన రుసుము మొత్తం రుణ మొత్తం మంజూరు చేయబడదు/వితరించబడలేదు, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, అయితే ఏదైనా, పెనాల్టీ తిరిగి చెల్లించడంలో ఆలస్యం ఏదైనా ఉంటే, ఫిక్స్డ్ నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు రుణాన్ని మార్చడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు లేదా వైస్ వెర్సా, ఏదైనా వడ్డీ రీ-సెట్ క్లాజ్ ఉనికి మరియు ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీ. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, MHFCL వెల్లడిస్తుంది ప్రాసెసింగ్ / మంజూరులో చేరి ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా ' అన్ని ధరలో' పారదర్శక పద్ధతిలో రుణ దరఖాస్తు. ఇంకా, MHFCL అటువంటిది నిర్ధారించాలి ఛార్జీలు / ఫీజులు వివక్షత లేనివి.

**5. లోన్ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు మరియు లోన్ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్.**

- సాధారణంగా అన్ని రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో MHFCL సేకరించాలి. ఒకవేళ, కంపెనీకి ఏదైనా అదనపు అవసరం ఉంటే సమాచారం, కస్టమర్ ఉండాలి అతను వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తానని సమాచారం.
- MHFCL మంజూరు లేఖ లేదా ద్వారా రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి లేకుంటే, అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం సహా వార్షిక రేటు వడ్డీ,

దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) మరియు ఉంచండి దాని రికార్డులో రుణగ్రహీత ద్వారా ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల వ్రాతపూర్వక అంగీకారం.

- జరిమానా ఛార్జీలను పేర్కొనాలి రుణ ఒప్పందంలో బోర్డర్లో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కోసం విధించబడింది .
- MHFCL ఎల్లప్పుడూ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఒక కాపీతో పాటుగా అందజేస్తుంది కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్లలో ప్రతి ఒక్కటి ఆ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందం రుణాల మంజూరు / పంపిణీ.
- MHFCL దాని అన్ని శాఖలలో టారిఫ్ షెడ్యూల్ను ప్రదర్శిస్తుంది, ఇది కస్టమర్లు ఉచితంగా చూడటానికి అనుమతించబడుతుంది.
- MHFCL కస్టమర్కు రుణాన్ని అందించలేకపోతే, అది కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది ( sms , ఇమెయిల్, మొదలైనవి.) తిరస్కరణకు కారణం(లు) వ్రాయడం .

## 6. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- ప్రకారం పంపిణీ చేయబడుతుంది రుణ ఒప్పందం/ మంజూరు లేఖలో పేర్కొన్న విధంగా పంపిణీ షెడ్యూల్.
- MHFCL నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి, పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, వర్తించే ఇతర రుసుము/ ఛార్జీలు మొదలైనవి. MHFCL కూడా మార్పులను నిర్ధారిస్తుంది వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఉన్నాయి ఆశించిన విధంగా మాత్రమే ప్రభావం చూపుతుంది . తగినది ఈ విషయంలో షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- అలాంటిది ఏదైనా ఉంటే మార్పు కస్టమర్ యొక్క ప్రతికూలత, అతను/ఆమె లోపల ఉండవచ్చు 60 రోజులు మరియు నోటీసు లేకుండా అతని/ఆమె ఖాతాను మూసివేయండి లేదా చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా మార్పు అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ.
- నిర్ణయం ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ / వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు కోరడం సెక్యూరిటీలు, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- MHFCL అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించడం లేదా రియలైజ్ అయిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి బకాయి ఉన్న రుణం మొత్తం రుణగ్రహీతపై MHFCL కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావా. అలాంటిది సరైనది అయితే ఆఫ్ సెట్ ఆఫ్ అమలు చేయాలి, రుణగ్రహీత గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో పాటు దీని కింద MHFCL హక్కు ఉంది సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి.

## 7. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత

- MHFCL యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. MHFCL కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి

ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడాలని యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.

- MHFCL యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడానికి అందిస్తుంది. అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను నిర్ణీత వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

## 8. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు:

దాని ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం ఒక వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియను కలిగి ఉంది, ఆన్లైన్లో స్వీకరించిన వాటితో సహా.

### 8.1 ఫిర్యాదుల నమోదు యొక్క మూలాలు/మీన్స్:

కస్టమర్లు MHFCL బ్రాంచ్‌ని సందర్శించి, బ్రాంచ్‌లలో నిర్వహించబడే ఫిర్యాదు రిజిస్టర్‌లో లాగిన్ చేసిన వారి ఫిర్యాదులు/ఆందోళనలను సమర్పించవచ్చు లేదా క్రింద ఇచ్చిన విధంగా వారి ఫిర్యాదులను కాల్ చేయవచ్చు లేదా ఇమెయిల్ చేయవచ్చు.

- బ్రాంచ్ - (సమయాలు - ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 4.00 వరకు, శనివారం - ఉదయం 10:00 నుండి మధ్యాహ్నం 1.00 వరకు (రెండవ శనివారం, ఆదివారం మరియు ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు తప్ప)
- టోల్ ఫ్రీ నెం.18002678811 ( ఆదివారం & పబ్లిక్ సెలవులు మినహా 9:30 AM నుండి 6:00 PM మధ్య సమయం)
- ఇమెయిల్: [mhflcustomercare@muthoot.com](mailto:mhflcustomercare@muthoot.com)

కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, ఫిర్యాదు అందినప్పటి నుండి ఒక వారంలోగా అతనికి/ఆమెకు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి MHFCL ప్రయత్నిస్తుంది. MHFCL నియమించబడిన తెలిఫోన్ హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా ప్రసారం చేయబడితే, కస్టమర్‌కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, MHFCL కస్టమర్‌కు తన తుది ప్రతిస్పందనను పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

### 8.2 MHFCL గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్:

కస్టమర్ ఇప్పటికీ రిజల్యూషన్ తో సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా ముందుగా పేర్కొన్న నిర్ణీత సమయంలోగా ఎలాంటి స్పందన రాకుండా ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

ముత్తూట్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ లిమిటెడ్, 01,13 వ అంతస్తు, పరినీ క్రెసెంజో,

ప్లాట్ నెం. C-38&C-39, బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్,

G బ్లాక్, బాంద్రా (తూర్పు), ముంబై 400051.

కార్యాలయం : +91 022-6272-8500

### 8.3 రెగ్యులేటర్ కు పెరుగుదల:

MHFCL తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి సమయం, పెరుగుదల కోసం మాతృక మొదలైనవి) బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి ప్రచారం చేస్తుంది మరియు ప్రత్యేకంగా నిర్ధారిస్తుంది. ఇది దాని వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడింది.

MHFCL దాని అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్ లలో మరియు వెబ్ సైట్ లో ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను స్వీకరించనట్లయితే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనపై అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు జాతీయ ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ ను సంప్రదించవచ్చు. హాసింగ్ బ్యాంక్ తన ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ లో NHB వెబ్ సైట్ లో లేదా పోస్ట్ ద్వారా NHB, న్యూఢిల్లీకి పంపడం ద్వారా.

**పోస్ట్ ద్వారా:** నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్,  
నియంత్రణ మరియు పర్యవేక్షణ విభాగం (ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్)  
4<sup>వ</sup> అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్,  
లోధి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ-110003.

[www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in)

**ఆన్ లైన్ మోడ్:** [www.grids.nhbonline.org.in](http://www.grids.nhbonline.org.in)

**ఆఫ్ లైన్ మోడ్:** పోస్ట్ ద్వారా, <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint> వద్ద పౌరుల చార్జర్ క్రింద ఉన్న లింక్ లో సూచించిన ఫార్మాట్ లో అందుబాటులో ఉంటుంది -[form.pdf](#) లేదా

[https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf)

### 9. కమ్యూనికేటింగ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క భాష మరియు మోడ్

రెగ్యులేషన్ లో పేర్కొన్న ఆదేశాల ఆధారంగా సరసమైన అభ్యాసాల కోడ్ (మాతృభాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో) MHFCL వారి బోర్డు ఆమోదంతో ఉంచబడుతుంది. ఇది వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం MHFCL వెబ్ సైట్ లో ఉంచబడుతుంది.

### 10. హెచ్ఎఫ్ సిల ద్వారా ఛార్జ్ చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

10.1 MHFCL బోర్డు నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్ లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. MHFCL బోర్డు జరిమానా ఛార్జీల (ఏదైనా ఉంటే) కోసం కూడా స్పష్టంగా పాలసీని నిర్దేశించింది.

10.2 వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో

ప్రచురించబడతాయి. వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడిన లేదా ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్ లో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.

**10.3** వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ గురించి తెలుసుకుంటారు.

**10.4** రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

## 11. MHFCL ద్వారా వసూలు చేయబడిన వడ్డీ

ఏదైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా నిర్ణయించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్ లోని ఆదేశాలు పరిగణించబడతాయి. MHFCL ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది, తద్వారా రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్ లో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి.

## 12. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

- MHFCL అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి ఉండేలా చూసుకోవాలి స్పష్టమైన మరియు వాస్తవమైనది.
- ఏదైనా అడ్వర్టైజింగ్, మీడియా మరియు ప్రమోషనల్ లో దృష్టిని ఆకర్షించే సాహిత్యం a సేవ లేదా ఉత్పత్తి మరియు కలిగి ఉంటుంది ఒక సూచన వడ్డీ రేటు, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు ఉంటాయో లేదో కూడా కంపెనీ సూచిస్తుంది దరఖాస్తు మరియు పూర్తి వివరాలు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతులు అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉన్నాయి.
- కంపెనీ ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (పెనల్ ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే) సమాచారాన్ని అందించాలి నోటీసులు పెట్టడం దాని శాఖలు / తెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ల ద్వారా / దాని వెబ్ సైట్ లో / నియమించబడిన సిబ్బంది / హెల్ప్ డెస్క్ / లేదా సర్వీస్ గైడ్ / టారిఫ్ అందించడం ద్వారా పెడ్యూల్.
- ఎక్కడున్నా MHFCL మద్దతు అందించడానికి మూడవ పక్షాల సేవలను పొందుతుంది, కంపెనీకి అవసరం అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని నిర్వహిస్తాయి (ఏదైనా ఉంటే అటువంటి మూడవ పక్షాలకు అందుబాటులో ఉంటుంది) అదే స్థాయి గోప్యతతో మరియు MHFCL వలె భద్రత.
- MHFCL ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లకు వివిధ ఫీచర్లను తెలియజేయవచ్చు దాని ఉత్పత్తులు వారికి లభించాయి. దాని ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రచార ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించి, మే కస్టమర్ అటువంటి సమాచారం / సేవను స్వీకరించడానికి సమ్మతి ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది ఇ-మెయిల్ / లేఖ లేదా వెబ్ సైట్ లో లేదా కస్టమర్ లో రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా సేవ సంఖ్య.
- అనువర్తింపతగినది ఐతే, MHFCL వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది ఏజెన్సీలు (DSAలు) మరియు DSTలు (డైరెక్ట్ సెల్స్ టీమ్), వీరి సేవలు మార్కెట్ కు అందుతాయి ఉత్పత్తులు / వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్ ను సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సిన ఇతర విషయాలతోపాటు సేవలు.

- MHFCL, వర్తిస్తే, వారి బోర్డు ఆమోదంతో నియంత్రణలో ఉన్న విధంగా DSAలు/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని అనుసరించాలి.
- కార్యక్రమంలో MHFCL యొక్క ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అక్రమ ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదును స్వీకరించడం ఈ కోడ్ యొక్క, దర్యాప్తు మరియు నిర్వహించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి ఫిర్యాదు మరియు మంచి చేయడానికి నష్టం.

### 13. హామీదారులు

MHFCL తప్పనిసరిగా కింది సమాచారాన్ని లోన్కు గ్యారెంటర్గా పరిగణించే వ్యక్తికి తెలియజేయాలి:-

- తన ఆమె హామీదారుగా బాధ్యత ;
- మొత్తము అతను/ఆమె MHFCLకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత ;
- పరిస్థితులలో దీనిలో MHFCL అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని అతని/ఆమెను పిలుస్తుంది ;
- MHFCL MHFCLలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయించాలా, వర్తిస్తే, అతను/ఆమె హామీదారుగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే ;
- ఉందో లేదో అని గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడ్డాయి లేదా ఉంటాయి వారు అపరిమిత; మరియు
- సమయం మరియు గ్యారెంటర్గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిస్చార్జ్ చేయబడే పరిస్థితులలో దీని గురించి MHFCL అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం కూడా.
- రుణదాత/రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు.

MHFCL అతనికి/ఆమెలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పు/ల గురించి తెలియజేస్తుంది రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితి అతను/ఆమె ఎవరికి గ్యారెంటర్గా నిలుస్తారు.

### 14. గోప్యత మరియు గోప్యత

యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం కస్టమర్లను ప్రైవేట్గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తారు కస్టమర్లు ఇకపై కస్టమర్లు కారు మరియు కింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడతారు.

MHFCL చేయరాదు అందించిన కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను బహిర్గతం చేయండి కస్టమర్లు లేదా ఎవరికైనా, సహా సమూహంలో కాకుండా ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలు కింది అసాధారణమైన సందర్భాలు:

- ఉంటే సమాచారం చట్టం లేదా ఏదైనా సమర్థ న్యాయస్థానం ద్వారా ఇవ్వబడుతుంది.
- ఉంటే ఒక సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధి.
- MHFCL యొక్క ఆసక్తుల ప్రకారం వారు సమాచారాన్ని అందించవలసి వస్తే (ఉదాహరణకు, నిరోధించడానికి మోసం) కానీ దాని గురించి సమాచారం ఇవ్వడానికి కారణంగా ఉపయోగించకూడదు కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాలు (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఎవరికైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలతో సహా.
- కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని MHFCLని అడిగితే లేదా కస్టమర్ల అనుమతితో.
- కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని MHCLని అడిగితే, అది తప్పక ఉంటుంది అతని / ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతి పొందండి ఇచ్చే ముందు.

- ఏ సందర్భంలోనైనా, కింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధి గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది ఉనికీలో ఉంది కోసం చట్టపరమైన ఫ్రేమ్ వర్క్ అతని / ఆమె గురించి MHFCL కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడం.
- MHFCL వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని MHFCL లతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించదు.

పై షరతుల దృష్ట్యా, కస్టమర్ అటువంటి సమాచారాన్ని పంచుకోవడానికి స్పష్టమైన సమ్మతిని అందించినట్లయితే, కంపెనీ అటువంటి సమాచారాన్ని అందించవచ్చు లేదా MHFCL యొక్క గ్రూప్/అసోసియేట్స్ కంపెనీలకు ప్రయోజనం కోసం ఏదైనా ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించే ఉద్దేశ్యంతో అటువంటి సమాచారాన్ని పంచుకోవచ్చు. కస్టమర్(లు).

### 15. సాధారణ:

- MHFCL రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉంటుంది (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా బహిర్గతం చేయని సమాచారం, గుర్తించబడకపోతే).
- రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో , MHFCL యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం , ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, MHFCL మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
- రుణాల రికవరీ విషయంలో, MHFCL వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి , కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా MHFCL నిర్ధారిస్తుంది. .
- MHFCL నియంత్రణకు అనుగుణంగా రికవరీ ఏజెంట్లను ఎంగేజ్ చేయడానికి బోర్డు ఆమోదించిన సేకరణ విధానాన్ని కలిగి ఉంది.
- MHFCL కింది పరిస్థితులలో హాసింగ్ లోన్ల ప్రీ-క్లోజర్ పై ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:
  - a. హాసింగ్ లోన్ ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందే మూసివేయబడిన చోట.
  - బి. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందే మూసివేసారు.
 ప్రయోజనం కోసం "సొంత మూలాలు" అనే వ్యక్తికరణ అంటే బ్యాంక్/ HFCలు/ NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం ద్వారా కాకుండా ఏదైనా మూలం.  
 అన్ని ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ల కలయిక) హాసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో, ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేట్ పై రుణం ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి ఫిక్స్డ్/ఫ్లోటింగ్ రేట్ కి వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తుంది. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చబడిన తర్వాత ఫ్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది. ఇకపై ఫోర్వోర్డ్ చేయబడిన అటువంటి డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హాసింగ్

లోన్లన్నింటికీ ఇది వర్తిస్తుంది. ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అనేది లోన్ మొత్తం కాలవ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

- ఆబ్లిగేట్ (లు) తో లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పై ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను విధించదు .
- MHFCL మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన హాసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, MHFCL అన్ని సందర్భాలలో అటువంటి లోన్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందాలి. పత్రం MHFCL ద్వారా పొందబడుతున్న ప్రస్తుత రుణం మరియు భద్రతా పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. MHFCL మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన MITC యొక్క డూప్లికేట్ కాపీని రసీదు కింద రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.
- కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం వంటి వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శిస్తుంది . ఇంకా, MHFCL "నోటీస్ బోర్డు", "బుక్ లెట్లు/ బ్రోచర్లు", "వెబ్ సైట్", "ఇతర డిస్సెల్ మోడల్లు" మరియు "ఇతర సమస్యలపై" నిబంధనల ప్రకారం సూచనలను పాటించాలి.
- MHFCL వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాటిలో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- రుణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు . ఇంకా, MHFCL, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులను కూడా వివక్ష చూపదు. అయితే, ఇది సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి MHFCLని నిరోధించదు.
- కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, MHFCL వీటిని చేయాలి:
  1. ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్లకు కోడ్ కాపీని అందించండి.
  2. కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై ఈ కోడ్ను అందుబాటులో ఉంచండి;
  3. ప్రతి శాఖలో మరియు వారి వెబ్ సైట్లో ఈ కోడ్ని అందుబాటులో ఉంచు; మరియు
  4. కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి.

=====

=====