

वाजवी आचरण संहिता

मुथूट हाऊसिंग फायनान्स कंपनी लिमिटेड

शीर्षक	वाजवी आचरण संहिता
दस्तऐवज आयडी / आवृत्ती :	आवृत्ती ७.०
धोरण मालक	कार्यप्रणाली संघ
अंतिम पुनरावलोकन दिनांक	०५/०२/२०२६
अ) निर्मितीचा दिनांक	०६/०८/२०११
ब) अंतिम सुधारणेचा दिनांक	२१/०६/२०२१, ०१/०८/२०२२, ३०/०३/२०२४ २१/०४/२०२५
शिफारसकर्ता	मुख्य कार्यप्रणाली अधिकारी
पुनरावलोकनकर्ता	मुख्य अनुपालन अधिकारी आणि मुख्य जोखीम अधिकारी
मंजूरीकर्ता	संचालक मंडळ <<२९.४.२०२६>>

1. परिचय

मुथूट हाऊसिंग फायनान्स कंपनी लिमिटेड ("MHFCL") ही एक गृहनिर्माण वित्त कंपनी (HFC) आहे जी नॅशनल हाऊसिंग बँक (NHB) मध्ये नोंदणीकृत आहे आणि सध्या भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) द्वारे नियंत्रित आहे, जी आपल्या ग्राहकांना गृहकर्ज, मालमत्ता कर्ज आणि प्लॉट वित्त पुरवते. .

MHFCL घरांच्या व्यावसायिक कर्जाच्या गरजा वेळेवर आणि परिणामकारक रीतीने पूर्ण करताना पारदर्शकता, अनुपालन आणि वाजवी पद्धतींच्या सर्वोच्च मानकांसाठी वचनबद्ध आहे. MHFCL ('कंपनी') व्यवसाय, प्रचलित वैधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार कार्यक्षमतेवर, ग्राहक-भिमुखता आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स तत्वांवर योग्य लक्ष केंद्रित करून NHB/RBI द्वारे अनिवार्य केले जावे असा त्याचा हेतू आहे.

गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी (HFCs) 'वाजवी व्यवहार आचारसंहिता' (फेअर प्रॅक्टिस कोड) मार्गदर्शक तत्वे, जी संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना किंवा संबंध निर्माण करताना वाजवी व्यवहारांचे निकष निश्चित करतात, ती रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या परिपत्रकाद्वारे म्हणजेच "रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या) निर्देश, २०२५" (वेळोवेळी अद्ययावत केलेले) आणि त्यासोबत वाचले जाणारे "रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यावसायिक वर्तन) निर्देश, २०२५" (वेळोवेळी अद्ययावत केलेले) अंतर्गत या क्षेत्रातील सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचे पालन करण्याची गरज लक्षात घेऊन तयार आणि जारी करण्यात आली आहेत. या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने, MHFCL ने "वाजवी व्यवहार आचारसंहिता" ('संहिता') तयार करून लागू केली आहे. वाजवी व्यवहार आचारसंहितेचा मूळ उद्देश कंपनी आणि ग्राहक (ग्राहकवर्ग) या दोघांनाही सहाय्य करणे हा आहे.

2. उद्दिष्टे

- व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करा ;
- पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकाला ते अपेक्षित असलेल्या सेवांबद्दल अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकतील आणि ग्राहकांना योग्य माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी त्यांना आवश्यक माहिती प्रदान करणे;
- बाजारातील शक्तींना , स्पर्धेद्वारे, उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करा;
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे ;
- हाऊसिंग फायनान्स सिस्टीममध्ये एकंदर आत्मविश्वास वाढवण्यासाठी .

3. एक PP LI CA T I चालू O F T HE C ODE

MHFCL हे सुनिश्चित करेल की उचित व्यवहार संहितेची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे.

- हा कोड कंपनीने काउंटरवर, फोनवर, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू आहे.

- क्रियाकलाप आणि बँक-ऑफिस व्यवस्थापन यासह ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होतील .
- संहिता कोणतीही जबरदस्त घटना वगळता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात लागू आहे.
- संहिता अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहार या संहितेच्या भावनेचे पालन करतात.

4. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे भाषेत असावा.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून कर्जदाराला इतर गृहनिर्माण वित्त कंपन्या, बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या किंवा वित्तीय संस्थांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी समाविष्ट असू शकते. तथापि, कोणत्याही कागदपत्रांच्या अनुपस्थितीत – जे MHFCL च्या बहुतांश लक्षित ग्राहक वर्गाच्या बाबतीत असू शकते – कंपनीकडे कागदपत्रांऐवजी उत्पन्नाची तपशीलवार तपासणी करण्याचा अधिकार राखीव आहे.
- MHFCL सर्व कर्ज अर्जांची पावती देण्याची प्रणाली, त्यामध्ये नमूद करून, ग्राहकाने काही अटींच्या पूर्ततेच्या आधारे कर्ज अर्ज ज्या कालावधीत निकाली काढले जातील .
- MHFCL कर्जदारांसाठी शुल्क/शुल्काविषयी सर्व माहिती पारदर्शक असेल कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय, जर परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित केलेली नाही, प्रीपेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर कोणत्याही, साठी दंड विलंबित परतफेड जर असेल तर, स्थिर दरावरून कर्ज बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा याउलट, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाचे अस्तित्व आणि इतर कोणतीही बाब जी प्रभावित करते कर्जदाराचे व्याज. दुसऱ्या शब्दांत, MHFCL खुलासा करेल ' सर्व खर्चात' प्रक्रिया/मंजुरीमध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह कर्ज अर्ज पारदर्शक पद्धतीने. पुढे, MHFCL याची खात्री करेल शुल्क / फी भेदभावरहित आहेत.

5. कर्ज मूल्यमापन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारण्याचे संप्रेषण.

- साधारणपणे सर्व कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले तपशील अर्जाच्या वेळी MHFCL द्वारे गोळा केले जातील. जर, कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्तची आवश्यकता असेल माहिती, ग्राहक करेल त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल याची माहिती द्या.
- MHFCL कर्जदाराला लिखित स्वरूपात मंजुरी पत्राद्वारे कळवेल किंवा अन्यथा, सर्व अटी व शर्तींसह मंजूर कर्जाची रक्कम समावेश चा वार्षिक दर व्याज, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) आणि ठेवा कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवर या अटी आणि शर्तीची लेखी स्वीकृती.
- दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख करेल उशीरा परतफेडीसाठी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात आकारले जाते .
- MHFCL नेहमी कर्ज कराराची प्रत एका प्रतसह सादर करेल उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांपैकी प्रत्येक च्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करार कर्ज मंजूर / वितरण.
- MHFCL त्याच्या सर्व शाखांमध्ये टॅरिफ वेळापत्रक प्रदर्शित करेल जे ग्राहकांना विनामूल्य पाहण्याची परवानगी असेल.
- जर MHFCL ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर त्याने संपर्क साधावा (sms , email, etc..) नाकारण्याचे कारण लिहिणे.

6. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- नुसार वितरण केले जाईल कर्ज करार/मंजुरी पत्रात नमूद केल्यानुसार वितरण वेळापत्रक.
- एमएचएफसीएलने अटी व शर्तींमध्ये कोणताही बदल केल्यास कर्जदाराला नोटीस द्यावी, वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क यासह, इतर लागू शुल्क/शुल्क इ. MHFCL हे बदल सुनिश्चित करेल व्याजदर आणि शुल्कात आहेत केवळ संभाव्यपणे प्रभावी . एक योग्य या संदर्भातील अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- असे काही असल्यास बदल हा ग्राहकाच्या गैरसोयीचा आहे, तो/ती आत असू शकतो 60 दिवस आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करा किंवा कोणतेही पैसे न देता ते बदला अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज.
- करण्याचा निर्णय कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त शोधणे परत बोलावणे / गतिमान करणे सिक््युरिटीज, कर्ज कराराशी सुसंगत असाव्यात.
- MHFCL सर्व सिक््युरिटीज सर्व देय परतफेडीवर किंवा वसुलीवर सोडेल कर्जाच्या थकित रकमेचा कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन आहे कर्जदाराच्या विरोधात MHFCL चा इतर कोणताही दावा असू शकतो. असे योग्य असल्यास च्या सेट ऑफचा वापर केला जाणार आहे, कर्जदाराला याबद्दल सूचना दिली जाईल उर्वरित दावे आणि अटीबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह समान ज्या अंतर्गत MHFCL पात्र आहे संबंधित दाव्याचा निपटारा/पेड होईपर्यंत सिक््युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी.

7. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- MHFCL च्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे. यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की MHFCL कार्यकत्र्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि सोडवले जातात.
- MHFCL चे संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठराविक अंतराने मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

8. तक्रारी आणि तक्रारी:

कडे ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याची एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे .

8.1 तक्रार नोंदणीचे स्रोत/ साधन:

ग्राहक MHFCL शाखेला भेट देऊ शकतात आणि त्यांच्या तक्रारी/तक्रारी शाखांमध्ये ठेवलेल्या तक्रार रजिस्टरमध्ये नोंदवू शकतात किंवा खाली दिलेल्या प्रमाणे त्यांच्या तक्रारी कॉल किंवा ईमेल करू शकतात.

- शाखा - (वेळ - सकाळी १०:०० ते दुपारी ४.००, शनिवार - सकाळी १०:०० ते दुपारी १.०० (दुसरा शनिवार, रविवार आणि सार्वजनिक सुट्या वगळता)
- टोल फ्री क्रमांक 18002678811 (रविवार आणि सार्वजनिक सुटी वगळता सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:00 दरम्यान वेळ)
- ईमेल: mhflcustomercare@muthoot.com

ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, MHFCL त्याला/तिला तक्रार मिळाल्यापासून एक आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. MHFCL च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवर तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली

जाईल. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, MHFCL ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल.

8.2 MHFCL तक्रार निवारण अधिकारी:

जर ग्राहक अजूनही ठरावावर समाधानी नसेल किंवा आधी नमूद केलेल्या वेळेत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास तक्रार निवारण अधिकार्याशी संपर्क साधू शकता:

तक्रार निवारण अधिकारी

श्रीमती लिझा मोहंती - मुख्य कार्यप्रणाली अधिकारी

मुथूट हाऊसिंग फायनान्स कंपनी लि.01,13 वा मजला, परिनी क्रेसेंझो,

प्लॉट क्रमांक C-38&C-39, वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स,

जी ब्लॉक, वांद्रे (पूर्व), मुंबई 400051.

कार्यालय: +91 022-6272-8500

8.3 नियामकाकडे वाढ:

MHFCL पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी त्याची तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध करेल आणि विशेषतः याची खात्री करेल. तो त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला आहे.

MHFCL त्याच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे दर्शविले की तक्रारकर्त्याला कंपनीकडून एक महिन्याच्या कालावधीत प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार राष्ट्रीय तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो. हाउसिंग बँक आपल्या तक्रारी NHB च्या वेबसाइटवर किंवा पोस्टाद्वारे NHB, नवी दिल्ली येथे नोंदवून.

पोस्टाद्वारे: राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष)

चौथा मजला, कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,

लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003.

www.nhb.org.in

ऑनलाइन मोड: www.grids.nhbonline.org.in

ऑफलाइन मोड : पोस्टाद्वारे, विहित नमुन्यात नागरिकांच्या सनदाखालील लिंकवर [>>> https://nhb.org.in](https://nhb.org.in)

<https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint> वर उपलब्ध आहे. -फॉर्म पीडीएफ किंवा

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

9. वाजवी सराव संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

नियमनमध्ये उल्लेखित निर्देशांच्या आधारे वाजवी आचरण संहिता (स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेली भाषा) MHFCL द्वारे त्यांच्या मंडळाच्या मान्यतेने लागू केली जाईल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ते MHFCL वेबसाइटवर टाकले जाईल.

10. HFCs द्वारे आकारले जाणारे जास्त व्याजाचे नियमन

10.1 MHFCL चे मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे. MHFCL च्या मंडळाने दंडात्मक शुल्कासाठी (असल्यास) स्पष्टपणे धोरण निश्चित केले आहे.

10.2 व्याजाचे दर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अपडेट केली जाईल.

10.3 व्याज दर आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

10.4 कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात.

11. MHFCL द्वारे आकारले जाणारे व्याज

दंडात्मक शुल्कासह, असल्यास) निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी आणि शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल उचित व्यवहार संहितेतील निर्देशांचा विचार केला जाईल. MHFCL कर्जदारांशी संभाषणात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल.

12. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

- MHFCL सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य असल्याची खात्री करेल स्पष्ट, आणि तथ्यात्मक.
- कोणत्याही जाहिराती, मीडिया आणि प्रचारात लक्ष वेधून घेणारे साहित्य a सेवा किंवा उत्पादन आणि समाविष्ट आहे a एक संदर्भ व्याज दर, कंपनी इतर शुल्क आणि शुल्क आकारेल की नाही हे देखील सूचित करेल अर्ज करा आणि त्याचा संपूर्ण तपशील संबंधित अटी व शर्ती विनंतीवर उपलब्ध आहेत.
- कंपनी याद्वारे व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, असल्यास) माहिती प्रदान करेल. मध्ये नोटीस टाकणे त्याच्या शाखा / टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे / त्याच्या वेबसाइटवर / नियुक्त कर्मचारी / हेल्प डेस्क / किंवा सेवा मार्गदर्शक / दर प्रदान करून वेळापत्रक
- कुठेही MHFCL समर्थन प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा घेते, कंपनीला आवश्यक असेल असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती हाताळतात (जर असेल तर अशा तृतीय पक्षांसाठी उपलब्ध) समान प्रमाणात गोपनीयतेसह आणि MHFCL प्रमाणे सुरक्षा.
- MHFCL वेळोवेळी ग्राहकांना विविध वैशिष्ट्ये सांगू शकते त्यांची उत्पादने त्यांनी घेतली. त्याची इतर उत्पादने किंवा प्रचारात्मक ऑफरबद्दल माहिती उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात, मे जर ग्राहकाने अशी माहिती/ सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तरच ती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाईल ई-मेल / पत्र किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहकावर नोंदणी करून सेवा क्रमांक.

- लागू पडत असल्यास, MHFCL त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंगसाठी आचारसंहिता विहित करेल एजन्सी (डीएसए) आणि डीएसटी (डायरेक्ट सेल्स टीम), ज्यांच्या सेवा बाजारात उपलब्ध आहेत उत्पादने / सेवा ज्यांना इतर बाबींसह वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे.
- MHFCL, लागू असल्यास, DSAs/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (DMA's) साठी त्यांच्या बोर्डाच्या मान्यतेने नियमावलीत समाविष्ट असलेल्या आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल.
- कार्यक्रमात MHFCL चे प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा DSA कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले आहे किंवा उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार मिळाल्यावर या संहितेचा तपास करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी योग्य पावले सुरू केली जातील तक्रार आणि चांगले करण्यासाठी नुकसान

13. हमीदार

MHFCL ने कर्जाचा जामीनदार मानत असलेल्या व्यक्तीला खालील माहिती कळवणे आवश्यक आहे:-.

- त्याचे/तिचे हमीदार म्हणून दायित्व ;
- ची रक्कम दायित्व तो/ती MHFCL ला बांधील ;
- परिस्थिती ज्यामध्ये MHFCL त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल ;
- MHFCL ने MHFCL मधील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा आश्रय घेतला आहे का, लागू असल्यास, जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाला ;
- की नाही गॅरंटर म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा आहेत ते अमर्यादित आहेत; आणि
- वेळ आणि ज्या परिस्थितीत जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच MHFCL त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
- जर जामीनदाराने कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, थकबाकी भरण्याचे पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदाराला देखील विलफुल डिफॉल्टर मानले जाईल.

MHFCL त्याला/तिला कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल माहिती देईल कर्जदाराची आर्थिक स्थिती ज्याला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे.

14. गोपनीयता आणि गोपनीयता

ची सर्व वैयक्तिक माहिती ग्राहकांना खाजगी आणि गोपनीय मानले जाईल [जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नाहीत आणि त्यांना खालील तत्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.

MHFCL करणार नाही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा प्रकट करा, द्वारे प्रदान केले असले तरीही ग्राहकांना किंवा इतर कोणालाही, यासह समूहातील इतर कंपन्या/संस्था, व्यतिरिक्त खालील अपवादात्मक प्रकरणे:

- जर माहिती कायद्याने किंवा कोणत्याही सक्षम न्यायालयाद्वारे द्यावी लागेल.
- असेल तर ए माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य आहे.
- MHFCL च्या हितसंबंधासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, प्रतिबंध करण्यासाठी फसवणूक) परंतु माहिती देण्याचे कारण म्हणून त्याचा वापर करू नये ग्राहक किंवा ग्राहक खाती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) कोणालाही इतर, समूहातील इतर कंपन्यांसह, विपणन हेतूसाठी.
- जर ग्राहकाने MHFCL ला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकांच्या परवानगीने.
- जर MHCL ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल, तर ते त्याची/तिची लेखी परवानगी मिळवा देण्यापूर्वी.
- कोणत्याही परिस्थितीत, अंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल विद्यमान साठी कायदेशीर चौकट MHFCL कडे त्याच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करणे.

- MHFCL ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर MHFCL सह कोणाकडूनही मार्केटिंगच्या उद्देशाने करणार नाही जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही.

वरील अटींच्या प्रकाशात, जर ग्राहकाने अशी माहिती सामायिक करण्यासाठी स्पष्ट संमती दिली तर, कंपनी अशा प्रकारची माहिती देऊ शकते किंवा MHFCL च्या गट/सहभागी कंपन्यांना इतर कोणत्याही आर्थिक उत्पादने आणि सेवांच्या फायद्यासाठी ऑफर करण्याच्या हेतूने अशी माहिती देऊ शकते. ग्राहक(चे).

15. सामान्य:

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) MHFCL कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा MHFCL ची हरकत, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यानुसार समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून देणे समाविष्ट असेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, MHFCL छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाचाही समावेश असल्याने, MHFCL हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
- MHFCL कडे नियमानुसार, रिकव्हरी एजंटना गुंतवून ठेवण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेले संकलन धोरण आहे.
- MHFCL पुढील परिस्थितींमध्ये गृहकर्जाच्या प्री-क्लोजरवर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:
 - a जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
 - b जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे.
 उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.

सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज प्री-क्लोजर नियमांना लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून निश्चित/फ्लोटिंग रेटवर लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होईल जे यापुढे फोरक्लोज केले जाईल. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- MHFCL द्वारे वैयक्तिक कर्जदारांना (सह-अर्जदारासह किंवा सह-अर्जदाराविना) मंजूर केलेल्या कोणत्याही परिवर्तनीय व्याजदर गृहकर्जावर कोणत्याही स्त्रोताद्वारे अंशतः किंवा पूर्णपणे मुदतपूर्व कर्जमाफी / मुदतपूर्व परतफेड केल्यास, कोणतेही मुदतपूर्व कर्ज बंद करण्याचे शुल्क किंवा मुदतपूर्व परतफेड शुल्क आकारले जाणार नाही.
- MHFCL आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात सहमती झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेणे सुलभ व्हावे यासाठी, MHFCL सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या **अतिशय महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC)** आणि **महत्त्वाच्या तथ्यांचे विवरणपत्र (KFS)** समाविष्ट असलेला दस्तऐवज प्राप्त करेल. हा दस्तऐवज MHFCL द्वारे सध्या घेतल्या जाणाऱ्या कर्ज आणि तारण दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. MHFCL आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर स्वाक्षरी

केलेल्या अतिशय महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या (MITC) दस्तऐवजाची दुसरी प्रत (डुप्लिकेट कॉपी) कर्जदाराकडे पोचपावती घेऊन सोपवली जावी..

- ऑपरेशन्समध्ये पारदर्शकता वाढवण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलू प्रदर्शित करेल. पुढे, MHFCL नियमानुसार “सूचना फलक”, “पुस्तके/पुस्तिका”, “वेबसाइट”, “इतर प्रदर्शन पद्धती” आणि “इतर समस्या” वरील सूचनांचे पालन करेल.
- MHFCL त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही . पुढे, MHFCL नेत्रहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे MHFCL ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी, MHFCL हे करेल:
 1. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करा.
 2. हा कोड विनंती केल्यावर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या;
 3. हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करा; आणि
 4. त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेविषयी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेला प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले असल्याची खात्री करा.

=====

=====