



## વાજબી વ્યવહાર કોડ

મુથુટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ

|                         |                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| શીર્ષક                  | વાજબી વ્યવહાર કોડ                                                    |
| દસ્તાવેજ ઓળખ / આવૃત્તિ  | <b>આવૃત્તિ ૭.૦</b>                                                   |
| નીતિ માલિક              | કાર્યપ્રણાલી ટીમ                                                     |
| અ) ઉત્પત્તિની તારીખ     | ૦૬/૦૮/૨૦૧૧                                                           |
| બ) અંતિમ સુધારાની તારીખ | ૨૧/૦૬/૨૦૨૧,<br>૦૧/૦૮/૨૦૨૨,<br>૩૦/૦૩/૨૦૨૪<br>૨૧/૦૪/૨૦૨૫<br>૦૫/૦૨/૨૦૨૬ |
| દ્વારા ભલામણ કરેલ       | મુખ્ય કાર્યપ્રણાલી અધિકારી                                           |
| દ્વારા સમીક્ષા કરેલ     | Officer મુખ્ય અનુપાલન અધિકારી અને મુખ્ય જોખમ અધિકારી                 |
| દ્વારા મંજૂર કરેલ       | સંચાલક મેંડળ <<૨૯.૪.૨૦૨૬>>                                           |

## 1. પરિચય

મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ ("MHFCL") એ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક (NHB) સાથે નોંધાયેલ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (HFC) છે અને હાલમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા નિયંત્રિત છે, જે તેના ગ્રાહકોને હાઉસિંગ લોન, પ્રોપર્ટી લોન અને પ્લોટ ફાઇનાન્સ પ્રદાન કરે છે. .

MHFCL સમયસર અને અસરકારક રીતે હાઉસિંગની વ્યવસાય લોન જરૂરિયાતોને પૂરી કરતી વખતે પારદર્શિતા, અનુપાલન અને વાજબી વ્યવહારના ઉચ્ચતમ ધોરણો માટે પ્રતિબદ્ધ છે. તે ઇચ્છે છે કે MHFCL ('ધ કંપની') વ્યવસાય, NHB/RBI દ્વારા ફરજિયાત કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહક-ઓરિએન્ટેશન અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર હાથ ધરવામાં આવે.

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs) માટે 'નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતા' (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ) માર્ગદર્શિકા, જે સંભવિત/હાલના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અથવા સંબંધો બાંધતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યવહારના ધોરણોને વ્યાખ્યાયિત કરે છે, તે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના પરિપત્ર દ્વારા એટલે કે "રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) નિર્દેશો, ૨૦૨૫" (સમયસમય પર અપડેટ થયેલ) અને તેની સાથે વંચાતા "રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યાપારી આચરણ) નિર્દેશો, ૨૦૨૫" (સમયસમય પર અપડેટ થયેલ) અંતર્ગત આ ક્ષેત્રમાં શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પદ્ધતિઓનું પાલન કરવાની જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને તૈયાર અને જાહેર કરવામાં આવી છે. આ માર્ગદર્શિકા અનુસાર, MHFCL એ "નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતા" ('સંહિતા') તૈયાર કરી છે અને તેનો અમલ કર્યો છે. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતાનો મૂળ ઉદ્દેશ્ય કંપની અને ગ્રાહક (ગ્રાહકો) બંનેને સહાય કરવાનો છે

## 2. ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો ;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક તેમની અપેક્ષા રાખી શકે તેવી સેવાઓની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે અને ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવા માટે તેઓને સારી રીતે માહિતગાર નિર્ણયો લેવામાં મદદ મળે;
- ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો ;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું ;
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં એકંદર વિશ્વાસ વધારવા માટે .

### 3. APPLICATION OF THE CODE

MHFCL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો અમલ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે.

- આ કોડ કંપની દ્વારા સમગ્ર કાઉન્ટર પર, ફોન પર, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.
- પ્રવૃત્તિઓ અને બેક-ઓફિસ મેનેજમેન્ટ સહિતની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે .
- આ સંહિતા સામાન્ય ઓપરેટિંગ વાતાવરણમાં લાગુ પડે છે સિવાય કે કોઈપણ બળની ઘટનાના કિસ્સામાં.
- આ સંહિતા અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને તમામ ક્રિયાઓ અને વ્યવહારો સંહિતાની ભાવનાને અનુસરશે.

### 4. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- ધિરાણ (લોન) અરજીપત્રકોમાં એવી આવશ્યક માહિતી શામેલ હશે જે ધિરાણ લેનારના હિતોને અસર કરે છે, જેથી અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs), નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) અથવા નાણાકીય સંસ્થાઓ (FIs) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ધિરાણ લેનાર દ્વારા માહિતગાર (વિવેકપૂર્ણ) નિર્ણય લઈ શકાય. ધિરાણ અરજીપત્રકમાં અરજીપત્રક સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ શામેલ હોઈ શકે છે. જો કે, કોઈપણ દસ્તાવેજોની ગેરહાજરીમાં – જે MHFCL ના મોટાભાગના લક્ષિત ગ્રાહક વર્ગના કિસ્સામાં હોઈ શકે છે – કંપની પાસે દસ્તાવેજોને બદલે આવકની વિગતવાર તપાસ (Income Checks) કરવાનો અધિકાર અનામત છે. MHFCL એ ઘડી કાઢશે તમામ લોન અરજીઓની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ, તેમાં ઉલ્લેખ કરીને, ગ્રાહક દ્વારા અમુક શરતોની પરિપૂર્ણતાના આધારે લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદા .
- MHFCL ફી/ ચાર્જ વિશેની તમામ માહિતી પર ઋણ લેનારાઓ માટે પારદર્શક રહેશે લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર, ફીની રકમ જો રિફંડપાત્ર છે લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં આવી નથી, પૂર્વચૂકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈપણ, માટે ઇંડ વિલંબિત ચૂકવણી જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સમાંથી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરિત, કોઈપણ વ્યાજની પુનઃ-સેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે અસર કરે છે ઉધાર લેનારનું વ્યાજ. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, MHFCL જાહેર કરશે ની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા તમામ શુલ્ક સહિત ' બધા ખર્ચમાં' પારદર્શક રીતે લોન અરજી. વધુમાં, MHFCL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આવું શુલ્ક/ ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.

### 5. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંચાર.

- સામાન્ય રીતે બધા લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી વિગતો MHFCL દ્વારા અરજી સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. કિસ્સામાં, કંપનીને કોઈ વધારાની જરૂર હોય માહિતી, ગ્રાહક કરશે જાણ કરો કે તેનો તરત જ ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- MHFCL મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા લેનારાને લેખિતમાં જણાવશે અન્યથા, તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર લોનની રકમ સહિત નો વાર્ષિક દર વ્યાજ, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક, ઇંડ (જો કોઈ હોય તો) અને રાખો લેનારા દ્વારા તેના રેકૉર્ડ પર આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ.

- દંડાત્મક શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરશે લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવે છે .
- MHFCL અચૂકપણે લોન કરારની નકલ એક નકલ સાથે રજૂ કરશે દરેક બિડાણમાં ટાંકવામાં આવ્યા છે ના સમયે દરેક ઉધાર લેનારને લોન કરાર લોનની મંજૂરી / વિતરણ.
- MHFCL તેની તમામ શાખાઓમાં ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદર્શિત કરશે જે ગ્રાહકોને વિના મૂલ્યે જોવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- જો MHFCL ગ્રાહકને લોન ન આપી શકે, તો તેણે તેની સાથે વાતચીત કરવી જોઈએ અસ્વીકાર માટેનું કારણ ( sms , email, etc..) લખવું .

## 6. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- ના અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે લોન એગ્રીમેન્ટ/મંજૂરી પત્રમાં જણાવ્યા મુજબ વિતરણ સમયપત્રક.
- MHFCL એ નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ઉધાર લેનારને નોટિસ આપવી જોઈએ, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડના શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક સહિત, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે. MHFCL એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફેરફારો વ્યાજ દરોમાં અને શુલ્ક છે માત્ર સંભવિત રીતે પ્રભાવિત . એક યોગ્ય આ સંબંધમાં શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- જો આવું કોઈ હોય ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે છે, તે અંદર હોઈ શકે છે 60 દિવસ અને નોટિસ આપ્યા વિના તેનું એકાઉન્ટ બંધ કરો અથવા કોઈ પણ ચુકવણી કર્યા વિના તેને સ્વિચ કરો વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ.
- માટે નિર્ણય કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપો અથવા વધારાની માંગ કરો સિક્યોરિટીઝ, લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.
- MHFCL તમામ લેણાંની ચુકવણી અથવા વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન લોનની બાકી રકમની MHFCLનો ઉધાર લેનાર સામે અન્ય કોઈ દાવો હોઈ શકે છે. જો આવા અધિકાર સેટ ઓફનો ઉપયોગ કરવાનો છે, લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે બાકીના દાવાઓ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે જે હેઠળ MHFCL હકદાર છે સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા.

## 7. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- MHFCL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિર્ધારિત કરી છે. મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે MHFCL કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની જોગવાઈ કરશે . આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સબમિટ કરી શકાય છે.

## 8. ફરિયાદો અને ફરિયાદો:

ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો સહિત તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા છે .

### 8.1 ફરિયાદ નોંધણીના સ્ત્રોતો/માર્ગ:

ગ્રાહકો MHFCL શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અને શાખાઓમાં જાળવવામાં આવેલ ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં લોગ થયેલ તેમની ફરિયાદો/ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે અથવા નીચે આપેલ પ્રમાણે તેમની ફરિયાદો કોલ અથવા ઇમેલ કરી શકે છે.

- શાખા - સમય સવારે 9:30 થી સાંજના 6:00 વાગ્યા સુધી ( રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય)
- ટોલ ફ્રી નંબર 18001021616 ( રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાય સવારે 9:30 થી સાંજના 6:00 વાગ્યા સુધીનો સમય )
- ઇમેલ: [mhflcustomercare@muthoot.com](mailto:mhflcustomercare@muthoot.com)

જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો MHFCL તેને ફરિયાદ મળ્યાના એક અઠવાડિયાની અંદર તેને/તેણીને એક સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. જો ફરિયાદ MHFCL ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન પર રીલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, MHFCL ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

### 8.2 MHFCL ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

જો ગ્રાહક હજુ પણ રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ નથી, અથવા અગાઉ ઉલ્લેખિત સમયની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ મળ્યો નથી, તો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

શ્રીમતી વિઝા મોહંતી – કામગીરી વડા

મુથૂટ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની લિ.01,13 મા માળ, પરિની કેસેન્ઝો,

પ્લોટ નંબર C-38&C-39, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ,

જી બ્લોક, બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ 400051.

ઓફિસ: +91 022-6272-8500

### 8.3 રેગ્યુલેટર તરફ વધારો:

MHFCL તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય, સમસ્યાના ઉકેલ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, ઉન્નતિ માટે મેટ્રિક્સ વગેરે) પીડિત ઉધાર લેનારા દ્વારા ફરિયાદો નોંધાવવા માટે જાહેર કરશે અને ખાસ કરીને ખાતરી કરશે કે તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

MHFCL તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવશે કે ફરિયાદ કરતાંને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી રાષ્ટ્રીય ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. NHB ની વેબસાઇટ પર અથવા NHB, નવી દિલ્હીને પોસ્ટ દ્વારા તેની ફરિયાદો ઓનલાઈન નોંધાવીને હાઉસિંગ બેંક.

પોસ્ટ દ્વારા: નેશનલ હાઉસિંગ બેંક,

નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ (ફરિયાદ નિવારણ સેલ)

4 થી માળ, કોર-5A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર,

લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110003.

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

ઓનલાઈન મોડ: [www.grids.nhbonline.org.in](http://www.grids.nhbonline.org.in)

ઓફલાઇન મોડ: પોસ્ટ દ્વારા, નિયત ફોર્મમાં સિટીઝન ચાર્ટર હેડળી લિંક <https://nhb.org.in> પર ઉપલબ્ધ છે >>>

<https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-ફોર્મ.પીડીએફ> અથવા

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

## 9. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

નિયમનમાં દર્શાવેલ દિશાનિર્દેશોના આધારે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં) MHFCL દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે મૂકવામાં આવશે. તે વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે MHFCL વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

## 10. HFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

10.1 MHFCLનું બોર્ડ લંડોનની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. 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. MHFCL ના બોર્ડ પણ દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) માટે સ્પષ્ટપણે નીતિ નિર્ધારિત કરી હશે.

10.2 વ્યાજના દરો અને જોખમોના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત થશે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

10.3 વ્યાજનો દર અને દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દર હોવા જોઈએ જેથી કરીને લેનારા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

10.4 ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા હપ્તાઓ સ્પષ્ટપણે વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેના વિભાજનને દર્શાવવા જોઈએ.

## 11. MHFCL દ્વારા વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે

દંડકીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. આ સંદર્ભમાં લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા અંગેની વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડમાંના નિર્દેશોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. MHFCL પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર દેખરેખ રાખવા માટે એક આંતરિક મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે જેથી ઉધાર લેનારાઓ સાથે વાતચીતમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

## 12. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

- MHFCL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી છે સ્પષ્ટ, અને વાસ્તવિક.
- કોઈપણ જાહેરાત, મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય કે જે a તરફ ધ્યાન દોરે છે સેવા અથવા ઉત્પાદન અને એનો સમાવેશ થાય છે નો સંદર્ભ વ્યાજ દર, કંપની અન્ય ફી અને શુલ્ક લેશે કે કેમ તે પણ સૂચવશે અરજી કરો અને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ છે.
- કંપની દ્વારા વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડકીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશે માહિતી પૂરી પાડશે. નોટિસો મૂકવી તેની શાખાઓ / ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન દ્વારા / તેની વેબસાઈટ પર / નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક / અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ પ્રદાન કરીને અનુસૂચિ.
- જ્યાં પણ MHFCL આધાર પૂરો પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓ મેળવે છે, કંપનીને તેની જરૂર પડશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો કોઈ હોય તો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ) સમાન ગોપનીયતા સાથે અને એમએચએફસીએલની જેમ સુરક્ષા.
- MHFCL સમયાંતરે, ગ્રાહકોને વિવિધ સુવિધાઓ વિશે સંચાર કરી શકે છે તેના ઉત્પાદનો તેમના દ્વારા લેવામાં આવે છે. તેના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં, મે જો ગ્રાહકે આવી માહિતી/ સેવા પ્રાપ્ત કરવાની સંમતિ આપી હોય તો જ ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવામાં આવશે ઈ-મેલ / પત્ર અથવા તે માટે વેબસાઈટ અથવા ગ્રાહક પર નોંધણી કરીને સેવા નંબર.
- જો લાગુ હોય, MHFCL તેમના ડાયરેક્ટ સેલિંગ માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે એજન્સીઓ (DSAs) અને DSTs (ડાયરેક્ટ સેલ્સ ટીમ), જેની સેવાઓ બજારમાં લેવામાં આવે છે ઉત્પાદનો / સેવાઓ કે જે અન્ય બાબતોમાં જ્યારે તેઓ

ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર હોય છે.

- MHFCL, જો લાગુ પડતું હોય, તો DSA/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (DMAs) માટે તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે નિયમનમાં સમાવિષ્ટ આચાર સંહિતા અપનાવશે.
- પ્રસંગે MHFCL ના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈપણ ફરિયાદની પ્રાપ્તિ આ સંહિતા, તપાસ અને હેન્ડલ કરવા માટે યોગ્ય પગલાંઓ શરૂ કરવામાં આવશે ફરિયાદ અને સારું બનાવવા માટે નુકશાન

### 13. બાંધધરી આપનાર

MHFCL એ લોન માટે બાંધધરી આપનાર વ્યક્તિ તરીકે નીચેની માહિતીની જાણ કરવી જોઈએ:-

- તેના/તેણીના બાંધધરી આપનાર તરીકે જવાબદારી ;
- ની રકમ જવાબદારી તે/તેણી MHFCL ને પ્રતિબદ્ધ કરશે ;
- સંજોગો જેમાં MHFCL તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે ;
- શું MHFCL પાસે MHFCLમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે, જો લાગુ હોય તો, જો તે/તેણી ગેરેંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય ;
- શું ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા છે તેઓ અમર્યાદિત; અને
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ તરીકે છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ જે રીતે MHFCL તેને/તેણીને આ વિશે સૂચિત કરશે.
- 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.

MHFCL તેને/તેણીને કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફાર/ઓ વિશે માહિતગાર રાખશે ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિ કે જેના માટે તે/તેણી બાંધધરી તરીકે ઉભા છે.

### 14. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

ની તમામ અંગત માહિતી ગ્રાહકોને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહકો નથી અને તેમને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

MHFCL ના કરશે ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરે છે, પછી ભલે તે દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે ગ્રાહકો અથવા અન્યથા, કોઈપણને, સહિત જૂથમાં સિવાયની અન્ય કંપનીઓ/એન્ટિટી નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ:

- જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા કોઈપણ સક્ષમ અદાલત દ્વારા આપવાની હોય છે.
- જો ત્યાં એ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ.

- જો MHFCLના હિતોને તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, અટકાવવા માટે છેતરપિંડી) પરંતુ તેનો ઉપયોગ માહિતી આપવાના કારણ તરીકે થવો જોઈએ નહીં ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સ (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) કોઈપણને અન્ય, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત.
- જો ગ્રાહક MHFCL ને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકોની પરવાનગી સાથે.
- જો MHCL ને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવ્યું હોય, તો તે કરશે તેની/તેણીની લેખિત પરવાનગી મેળવો તે આપતા પહેલાં.
- કોઈ પણ સંજોગોમાં, હેઠળ ગ્રાહકને તેના/તેણીના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે અસ્તિત્વમાં છે માટે કાનૂની માળખું MHFCL પાસે તેના/તેણીના અંગત રેકૉર્ડ્સ સુધી પહોંચવું.
- MHFCL, MHFCL સહિત કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

ઉપરોક્ત શરતોના પ્રકાશમાં, જો ગ્રાહક આવી માહિતી શેર કરવા માટે સ્પષ્ટ સંમતિ પ્રદાન કરે છે, તો કંપની આવી માહિતી પ્રદાન કરી શકે છે અથવા MHFCLના જૂથ/એસોસિએટ્સ કંપનીઓને લાભ માટે અન્ય કોઈપણ નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવાના હેતુથી આવી માહિતી શેર કરી શકે છે. ગ્રાહક(ઓ).

#### 15. સામાન્ય:

- MHFCL લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય તેવી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે MHFCLનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે MHFCL ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. 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 મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી પુનઃ કબજે કરીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, MHFCL સત્તામણીનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ કલાકો પર સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના સ્ટાફ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, MHFCL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે. .
- MHFCL પાસે રેગ્યુલેશનને અનુરૂપ, રિકવરી એજન્ડ્સને જોડવા માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય કલેક્શન પોલિસી છે.
- MHFCL નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:  
a જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય છે.