



निष्पक्ष आचरण संहिता

मुथूट हाउसिंग फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

शीर्षक	निष्पक्ष व्यवहार आचार संहिता
दस्तावेज़ पहचान / संस्करण	संस्करण ७.०
नीति स्वामी	कार्यप्रणाली दल
क) उत्पत्ति की तिथि	०६/०८/२०११
ख) अंतिम संशोधन की तिथि	२१/०६/२०२१, ०१/०८/२०२२, ३०/०३/२०२४ २१/०४/२०२५ ०५/०२/२०२६
द्वारा अनुमोदित	मुख्य कार्यप्रणाली अधिकारी
द्वारा समीक्षित	मुख्य अनुपालन अधिकारी एवं मुख्य जोखिम अधिकारी
द्वारा स्वीकृत	निदेशक मंडल <<२९.४.२०२६>>

1. परिचय

मुथूट हाउसिंग फाइनेंस कंपनी लिमिटेड ("एमएचएफसीएल") एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (एचएफसी) है जो राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के साथ पंजीकृत है और वर्तमान में भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा विनियमित है, जो अपने ग्राहकों को आवास ऋण, संपत्ति ऋण और प्लॉट फाइनेंस प्रदान करती है।

एमएचएफसीएल समय पर और प्रभावी तरीके से आवास की व्यावसायिक ऋण आवश्यकताओं को पूरा करते हुए पारदर्शिता, अनुपालन और निष्पक्ष प्रथाओं के उच्चतम मानकों के लिए प्रतिबद्ध है। इसका उद्देश्य है कि एमएचएफसीएल ('कंपनी') का व्यवसाय एनएचबी/आरबीआई द्वारा अनिवार्य दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान देने के साथ मौजूदा वैधानिक और नियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाए।

आवास वित्त कंपनियों (HFCs) के लिए 'निष्पक्ष व्यवहार आचार संहिता' मार्गदर्शक सिद्धांत, जो संभावित/विद्यमान ग्राहकों के साथ व्यवहार करने या संबंध बनाने के दौरान निष्पक्ष व्यवहार के मानकों को परिभाषित करते हैं, उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र के माध्यम से यानी "भारतीय रिज़र्व बैंक (आवास वित्त कंपनी) निर्देश, २०२५" (समय-समय पर अद्यतन) और इसके साथ पढ़े जाने वाले "भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५" (समय-समय पर अद्यतन) के अंतर्गत इस क्षेत्र के भीतर सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं का पालन करने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए तैयार और जारी किया गया है। इन मार्गदर्शक सिद्धांतों के अनुरूप, MHFCL ने एक "निष्पक्ष व्यवहार आचार संहिता" ('संहिता') तैयार और लागू की है। निष्पक्ष व्यवहार आचार संहिता का मूल मूलमंत्र (उद्देश्य) कंपनी और ग्राहक (ग्राहकों) दोनों की सहायता करना है।

2. उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके **अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना** ;
- **पारदर्शिता बढ़ाना** ताकि ग्राहक को उन सेवाओं की बेहतर समझ हो सके जिनकी वे अपेक्षा कर सकते हैं, और ग्राहकों को अपेक्षित जानकारी प्रदान करना ताकि उन्हें अच्छी तरह से निर्णय लेने में मदद मिल सके;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से **बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना** ;
- ग्राहक और कंपनी के बीच **निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना** ;
- आवास वित्त प्रणाली में **समग्र विश्वास को बढ़ावा देना** ।

3. आवेदन कोड के बारे में

एमएचएफसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि निष्पक्ष व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है।

- यह संहिता कंपनी द्वारा काउंटर पर, फोन पर, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू है।
- गतिविधियां तथा बैक-ऑफिस प्रबंधन सहित परिचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी।
- यह संहिता किसी अप्रत्याशित घटना को छोड़कर सामान्य परिचालन परिवेश में लागू है।
- यह संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है तथा सभी कार्य और व्यवहार संहिता की भावना के अनुरूप होंगे।

4. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण (लोन) आवेदन पत्रों में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों (HFCs), गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) या वित्तीय संस्थानों (FIs) द्वारा दी जाने वाली नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सोच-समझकर (विवेकपूर्ण) निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची शामिल हो सकती है। हालांकि, किसी भी दस्तावेज की अनुपस्थिति में — जो कि MHFCL के अधिकांश लक्षित ग्राहक वर्ग के मामले में हो सकता है — कंपनी के पास दस्तावेजों के बदले आय की विस्तृत जांच (Income Checks) करने का अधिकार सुरक्षित है। एमएचएफसीएल एक योजना तैयार करेगा सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देने की प्रणाली, इसमें उस समय-सीमा का उल्लेख होगा जिसके भीतर ग्राहक द्वारा कुछ शर्तों को पूरा करने के आधार पर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।
- एमएचएफसीएल शुल्क/प्रभार के बारे में सभी जानकारी उधारकर्ताओं के लिए पारदर्शी होगी ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क की राशि, यदि वापसी योग्य हो तो ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की गई है, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि किसी भी, के लिए जुर्माना विलंबित पुनर्भुगतान यदि कोई हो, तो ऋण को निश्चित से फ्लोटिंग दरों पर स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारण खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो प्रभावित करता है उधारकर्ता के हित। दूसरे शब्दों में, एमएचएफसीएल खुलासा करेगा 'समग्र लागत' में प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्क शामिल हैं ऋण आवेदन को पारदर्शी तरीके से पूरा किया जाएगा। इसके अलावा, एमएचएफसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हैं।

5. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना।

- सामान्यतः सभी ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक विवरण एमएचएफसीएल द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि कंपनी को किसी अतिरिक्त विवरण की आवश्यकता होती है जानकारी, ग्राहक को उन्हें सूचित किया जाएगा कि उनसे तुरंत पुनः संपर्क किया जाएगा।
- एमएचएफसीएल स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यमों से उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा। अन्यथा, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि शामिल वार्षिक दर ब्याज, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति उसके रिकार्ड में दर्ज होनी चाहिए।
- दंडात्मक शुल्क का उल्लेख करना होगा ऋण समझौते में देरी से चुकौती के लिए लगाया गया जुर्माना मोटे अक्षरों में लिखा है।
- एमएचएफसीएल को अनिवार्य रूप से ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ एक प्रति भी प्रस्तुत करनी होगी उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक ऋण समझौते के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण की स्वीकृति/वितरण।
- एमएचएफसीएल अपनी सभी शाखाओं में टैरिफ अनुसूची प्रदर्शित करेगा, जिसे ग्राहक निःशुल्क देख सकेंगे।

- यदि एमएचएफसीएल ग्राहक को ऋण उपलब्ध नहीं करा सकता है, तो उसे सूचित करना होगा। अस्वीकृति का कारण(कारण) लिखकर (एसएमएस , ईमेल, आदि..)।

6. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- संवितरण निम्नलिखित के अनुसार किया जाएगा: ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में उल्लिखित संवितरण अनुसूची।
- एमएचएफसीएल को नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को देनी चाहिए। जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क शामिल हैं, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि। एमएचएफसीएल यह भी सुनिश्चित करेगा कि परिवर्तन ब्याज दरों और शुल्कों में केवल भावी प्रभाव से। एक उपयुक्त इस संबंध में शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- यदि ऐसा कोई यदि परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है, तो वह 60 दिन और बिना किसी सूचना के उसका खाता बंद कर सकते हैं या कोई भुगतान किए बिना उसे बदल सकते हैं अतिरिक्त शुल्क या ब्याज.
- निर्णय समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाना / तेज करना या अतिरिक्त मांग करना प्रतिभूतियाँ, ऋण समझौते के अनुरूप होनी चाहिए।
- एमएचएफसीएल सभी बकाया राशि के भुगतान या वसूली पर सभी प्रतिभूतियाँ जारी करेगा ऋण की बकाया राशि पर किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन एमएचएफसीएल का उधारकर्ता के विरुद्ध कोई अन्य दावा। यदि ऐसा अधिकार सेट ऑफ का प्रयोग किया जाना है, उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ जिसके तहत एमएचएफसीएल हकदार है प्रासंगिक दावे का निपटारा/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखना।

7. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- एमएचएफसीएल के निदेशक मंडल ने शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि एमएचएफसीएल के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।
- एमएचएफसीएल का निदेशक मंडल निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

8. शिकायतें और शिकायतें:

पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया है , जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं।

8.1 शिकायत पंजीकरण के स्रोत/साधन:

ग्राहक एमएचएफसीएल शाखा में जाकर अपनी शिकायतें/शिकायतें शाखा में रखे गए शिकायत रजिस्टर में दर्ज कर सकते हैं या नीचे दिए गए पते पर फोन या ईमेल के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।

- शाखा - (समय - सुबह 10:00 बजे से शाम 4:00 बजे तक, शनिवार - सुबह 10:00 बजे से दोपहर 1:00 बजे तक (दूसरे शनिवार, रविवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर))

- टोल फ्री नंबर 18002678811 (रविवार और सार्वजनिक अवकाश को छोड़कर समय सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक)
- ईमेल : mhflcustomercare@muthoot.com

यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो एम.एच.एफ.सी.एल. शिकायत प्राप्त होने के एक सप्ताह के भीतर उसे पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। यदि शिकायत एम.एच.एफ.सी.एल. के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित रखा जाएगा। मामले की जांच करने के बाद, एम.एच.एफ.सी.एल. ग्राहक को अपना अंतिम उत्तर भेजेगा या बताएगा कि उसे प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा।

8.2 एमएचएफसीएल शिकायत निवारण अधिकारी:

यदि ग्राहक अभी भी समाधान से संतुष्ट नहीं है, या उसे पहले उल्लिखित निर्धारित समय के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी

श्रीमती लिज़ा मोहंती – मुख्य कार्यप्रणाली अधिकारी

मुथूट हाउसिंग फाइनेंस कंपनी लिमिटेड, 01,13^{वां} मंजिल, परिनी क्रेसेन्ज़ो,

प्लॉट नंबर सी-38&सी-39, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,

जी ब्लॉक, बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400051.

कार्यालय : +91 022-6272-8500

8.3 विनियामक तक प्रगति:

एमएचएफसीएल को पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए समय सीमा, मामले को आगे बढ़ाने के लिए मैट्रिक्स आदि) का प्रचार करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि यह उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो।

एमएचएफसीएल अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके या एनएचबी, नई दिल्ली को डाक के माध्यम से राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

डाक द्वारा : राष्ट्रीय आवास बैंक,

विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ)

४^थ फ्लोर, कोर-५ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली-110003.

www.nhb.org.in

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

ऑफ़लाइन मोड: डाक द्वारा, निर्धारित प्रारूप में नागरिक चार्टर के अंतर्गत लिंक पर उपलब्ध <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint-form.pdf> या https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

9. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

विनियमन में उल्लिखित निर्देशों के आधार पर उचित आचरण संहिता (स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में) एमएचएफसीएल द्वारा अपने बोर्ड की मंजूरी से लागू की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए एमएचएफसीएल की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

10. आवास वित्त कंपनियों द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

10.1 एम.एच.एफ.सी.एल. का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। एम.एच.एफ.सी.एल. का बोर्ड दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित करेगा।

10.2 ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, तथा दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।

10.3 ब्याज दर और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।

10.4 उधारकर्ताओं से ली जाने वाली किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का अंतर स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

11. एमएचएफसीएल द्वारा लगाया गया ब्याज

एमएचएफसीएल ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों (यदि कोई हो तो दंडात्मक शुल्क सहित) के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगा। इस संबंध में ऋणों की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए निर्देशों पर विचार किया जाएगा। एमएचएफसीएल प्रक्रिया और परिचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगा ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

12. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

- एमएचएफसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट एवं तथ्यपरक।
- किसी भी विज्ञापन, मीडिया और प्रचार में साहित्य जो ध्यान आकर्षित करता है सेवा या उत्पाद और इसमें शामिल है एक का संदर्भ ब्याज दर के अलावा, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे आवेदन करें और इसकी पूरी जानकारी दें प्रासंगिक नियम और शर्तें अनुरोध पर उपलब्ध हैं।
- कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों (दंडात्मक प्रभारों सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी। नोटिस लगाना इसकी शाखाओं / टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से / इसकी वेबसाइट पर / नामित कर्मचारियों / सहायता डेस्क / या सेवा गाइड / टैरिफ प्रदान करने के माध्यम से अनुसूची।

- जहां कहीं भी एमएचएफसीएल सहायता प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएं लेता है, कंपनी को इसकी आवश्यकता होगी ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई हो) को संभालते हैं ऐसे तृतीय पक्षों के लिए उपलब्ध) गोपनीयता की समान डिग्री के साथ और एमएचएफसीएल जैसी सुरक्षा प्रदान की जाएगी।
- एमएचएफसीएल समय-समय पर ग्राहकों को विभिन्न सुविधाओं के बारे में सूचित कर सकता है उनके द्वारा उपयोग किये जाने वाले उत्पाद। इसके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी उत्पादों/सेवाओं के संबंध में, ग्राहकों को केवल तभी सूचित किया जाएगा जब ग्राहक ने ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए सहमति दी हो ई-मेल/पत्र या वेबसाइट या ग्राहक सेवा पोर्टल पर पंजीकरण करके सेवा संख्या।
- यदि लागू हो, एमएचएफसीएल अपने प्रत्यक्ष विक्रय हेतु आचार संहिता निर्धारित करेगा। एजेंसियां (डीएसए) और डीएसटी (प्रत्यक्ष बिक्री टीम), जिनकी सेवाएँ बाज़ार में उपलब्ध हैं उत्पादों / सेवाएँ, जिनमें अन्य बातों के अलावा, उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।
- एमएचएफसीएल, यदि लागू हो, तो अपने बोर्ड के अनुमोदन से विनियमन में निहित डीएसए/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाएगा।
- घटना में ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने पर कि एमएचएफसीएल के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या नियमों का उल्लंघन किया है। इस संहिता के प्रावधानों की जांच और निपटान के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे। शिकायत और अच्छा बनाना हानि।

13. जमानतदार

एमएचएफसीएल को ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार करने वाले व्यक्ति को निम्नलिखित जानकारी देनी चाहिए:-

- उसका उसकी गारंटर के रूप में दायित्व ;
- की राशि एमएचएफसीएल के प्रति उसके द्वारा किया जाने वाला दायित्व ;
- परिस्थितियाँ जिसमें एमएचएफसीएल उससे उसकी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगा;
- क्या एमएचएफसीएल के पास एमएचएफसीएल में उसकी अन्य धनराशि का सहारा है, यदि लागू हो, यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है;
- चाहे गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- समय और ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा साथ ही, एमएचएफसीएल उन्हें इस बारे में किस प्रकार सूचित करेगा।
- यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता/लेनदार द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

एमएचएफसीएल उन्हें किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में सूचित रखेगा। उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति जिसके लिए वह गारंटर है।

14. गोपनीयता और गोपनीयता

की सभी व्यक्तिगत जानकारी ग्राहकों को निजी और गोपनीय माना जाएगा [भले ही ग्राहक अब ग्राहक नहीं रह गए हैं और उन्हें निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

एमएचएफसीएल ऐसा नहीं करेगा ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा करना, चाहे वह किसी द्वारा प्रदान किया गया हो ग्राहकों को या अन्यथा, किसी को भी, जिसमें शामिल हैं समूह में अन्य कम्पनियाँ/इकाइयाँ, समूह के अलावा निम्नलिखित असाधारण मामले:

- यदि सूचना कानून या किसी सक्षम न्यायालय द्वारा दी जानी है।
- अगर वहां एक है जनता के प्रति सूचना प्रकट करना हमारा कर्तव्य है।

- यदि एमएचएफसीएल के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, रोकने के लिए) धोखाधड़ी) लेकिन इसका उपयोग सूचना देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए ग्राहक या ग्राहक खाते (ग्राहक का नाम और पता सहित) किसी को भी विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित अन्य को भी शामिल किया जाएगा।
- यदि ग्राहक एमएचएफसीएल से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- यदि एमएचसीएल को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा गया है, तो उसे उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करें इसे देने से पहले।
- किसी भी स्थिति में, ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा मौजूदा के लिए कानूनी ढांचा एमएचएफसीएल द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंच बनाना।
- एमएचएफसीएल, एमएचएफसीएल सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

उपरोक्त शर्तों के आलोक में, यदि ग्राहक ऐसी जानकारी साझा करने के लिए स्पष्ट सहमति प्रदान करता है, तो कंपनी ग्राहक(ओं) के लाभ के लिए किसी अन्य वित्तीय उत्पाद और सेवाओं की पेशकश करने के उद्देश्य से एमएचएफसीएल की समूह/सहयोगी कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान कर सकती है या साझा कर सकती है।

15. सामान्य:

- एमएचएफसीएल ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी को ध्यान में न लिया गया हो)।
- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, एमएचएफसीएल की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा। हालांकि, अगर ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा।
- ऋणों की वसूली के मामले में, एमएचएफसीएल किसी भी प्रकार का उत्पीड़न नहीं करेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, इसलिए एमएचएफसीएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- एमएचएफसीएल के पास विनियमन के अनुरूप वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित संग्रह नीति है।
- एमएचएफसीएल निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के समयपूर्व समापन पर पूर्वभुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:

क. जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।

ख. जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर हो और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व ही चुकाया गया हो।

इस प्रयोजन के लिए "स्वयं के स्रोत" से तात्पर्य बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है।

सभी दोहरे/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू प्री-क्लोजर मानदंड को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर के समय ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग दर पर है या नहीं। दोहरे/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड तब लागू होगा जब ऋण को फिक्स्ड

ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित कर दिया गया हो। यह उन सभी दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद कर दिया जाता है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि फिक्स्ड रेट लोन वह होता है जिसमें ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

- MHFCL द्वारा व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सह-आवेदक के साथ या सह-आवेदक के बिना स्वीकृत किए गए किसी भी **परिवर्तनीय ब्याज दर आवास ऋण** पर, किसी भी स्रोत के माध्यम से किए गए आंशिक या पूर्ण **अवधि-पूर्व भुगतान** के कारण कोई भी ऋण बंद करने का शुल्क या **अवधि-पूर्व भुगतान शुल्क** नहीं लगाया जाएगा।
- MHFCL और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमति वाले आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों को त्वरित और अच्छी तरह से समझने की सुविधा के लिए, MHFCL सभी मामलों में ऐसे ऋण के **अत्यंत महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)** और **मुख्य तथ्य विवरण (KFS)** युक्त दस्तावेज़ प्राप्त करेगी। यह दस्तावेज़ MHFCL द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और प्रतिभूति (सिक्योरिटी) दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। MHFCL और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित अत्यंत महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (MITC) की दूसरी प्रति (डुप्लिकेट कॉपी) उधारकर्ता को पावती लेकर सौंपी जानी चाहिए। दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करेगा। इसके अलावा, एमएचएफसीएल विनियमन के अनुसार “नोटिस बोर्ड”, “बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “प्रदर्शन के अन्य तरीके” और “अन्य मुद्दों” पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।
- एमएचएफसीएल अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- एमएचएफसीएल ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, एमएचएफसीएल दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को देने में भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह एमएचएफसीएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- संहिता का प्रचार करने के लिए, एमएचएफसीएल निम्नलिखित कार्य करेगा:
 1. मौजूदा एवं नये ग्राहकों को संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराएंगे।
 2. इस संहिता को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएं;
 3. इस संहिता को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; तथा
 4. यह सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने तथा संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हों।