



ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್

ಮುತ್ತೂಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್
ದಾಖಲೆ ಗುರುತು / ಆವೃತ್ತಿ	ಆವೃತ್ತಿ ೭.೦
ನೀತಿ ಮಾಲೀಕರು	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡ
ಎ) ಪ್ರಾರಂಭದಿನಾಂಕ	೦೬/೦೮/೨೦೧೧
ಬಿ) ಕೊನೆಯ ಮಾರ್ಪಾಡಿನ ದಿನಾಂಕ	೨೧/೦೬/೨೦೨೧, ೦೧/೦೮/೨೦೨೨, ೨೦/೦೨/೨೦೨೪ ೨೧/೦೪/೨೦೨೫ ೦೫/೦೨/೨೦೨೬
ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದವರು	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	ಮುಖ್ಯ ಶಾಸನಪಾಲನಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ <<೨೯.೪.೨೦೨೬>>

1. ಪರಿಚಯ

ಮುತ್ತೂಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("MHFCL") ಒಂದು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ (HFC) ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (NHB) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು, ಆಸ್ತಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ಲಾಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. .

MHFCL ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಸತಿ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ. ಇದು MHFCL ('ದಿ ಕಂಪನಿ') ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು, NHB/RBI ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದಂತೆ ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತದ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾದ ಗಮನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ.

ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಹೊಂದಿರುವ DOR.FIN ಮೂಲಕ ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಹೊರಡಿಸಿದೆ . HFC.CC.No.120/03.10.136/ 2020-21 ('ನಿಯಮ') ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ವಲಯದೊಳಗೆ ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, MHFCL "ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್" ('ಕೋಡ್') ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮೂಲ ಸಾರವೆಂದರೆ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ(ರು) ಇಬ್ಬರಿಗೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

2. ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ;
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ;
- ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ;
- ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ;
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟಾರೆ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು .

3. APPLICATION OF THE CODE

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು MHFCL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಕಂಪನಿಯು ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಕ್-ಆಫೀಸ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ .
- ಯಾವುದೇ ಫೋರ್ನ್ ಮೇಜರ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕೋಡ್ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಕೋಡ್‌ನ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ.

4. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನು ಇತರ HFCಗಳು/NBFCಗಳು/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (FIs) ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ (ಇದು MHFCL ನ ಬಹುಪಾಲು ಉದ್ದೇಶಿತ ಗ್ರಾಹಕ ವಲಯದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ), ಕಂಪನಿಯು ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಗಿ ವಿವರವಾದ ಆದಾಯ ತಪಾಸಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. MHFCL ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ a ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕೆಲವು ಷರತ್ತುಗಳ ನೆರವೇರಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ .
- MHFCL ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕು, ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದರೆ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿಲ್ಲ/ವಿತರಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ. ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ದಂಡ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ತದ್ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, MHFCL ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಸಂಸ್ಕರಣೆ / ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ' ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ' ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ. ಇದಲ್ಲದೆ, MHFCL ಅಂತಹದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯವಲ್ಲ.

5. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಂವಹನ.

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ MHFCL ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಕಂಪನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮಾಹಿತಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಕೂಡಲೇ ಅವರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.
- MHFCL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಸೇರಿದಂತೆ ವಾರ್ಷಿಕ ದರ ಬಡ್ಡಿ, ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ .
- MHFCL ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆವರಣಗಳು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆ.
- MHFCL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೋಡಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- MHFCL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ (sms , ಇಮೇಲ್, ಇತ್ಯಾದಿ..) ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣ(ಗಳು) ಬರೆಯುವುದು.

6. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ.
- MHFCL ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. MHFCL ಸಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ . ಒಂದು ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಅಂತಹ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಒಳಗಿರಬಹುದು 60 ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದನ್ನೂ ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಬದಲಿಸಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ.
- ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವುದು / ವೇಗಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕೋರುವುದು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- MHFCL ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ MHFCL ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕು. ಅಂತಹ ಸರಿ ಇದ್ದರೆ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಅನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ MHFCL ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

7. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- MHFCL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. MHFCL ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- MHFCL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

8. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ .

8.1 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಣಿಯ ಮೂಲಗಳು/ಮೀನ್ಸ್:

ಗ್ರಾಹಕರು MHFCL ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಾಗ್ ಆಗಿರುವ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವಂತೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು.

- ಶಾಖೆ - (ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 4.00 ರವರೆಗೆ, ಶನಿವಾರ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 1.00 ರವರೆಗೆ (2 ನೇ ಶನಿವಾರ, ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
- ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂ.18002678811 (ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರ ನಡುವಿನ ಸಮಯ)
- ಇಮೇಲ್ : mhflcustomercare@muthoot.com

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, MHFCL ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ . MHFCL ನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, MHFCL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

8.2 MHFCL ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೊದಲೇ ಸೂಚಿಸಿದ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಶ್ರೀಮತಿ ಲಿಜಾ ಮೊಹಂತಿ - ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವಿಭಾಗ
ಮುತ್ತುಟ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್.01,13^{ನೇ} ಮಹಡಿ, ಪರಿನೀ ಕ್ರೆಸೆಂಜೊ,
ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ. C-38&C-39, ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್,
ಜಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಬಾಂದ್ರಾ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ 400051.
ಕಛೇರಿ : +91 022-6272-8500

8.3 ನಿಯಂತ್ರಕಕ್ಕೆ ಏರಿಕೆ:

MHFCL ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯ, ಉಲ್ಲೇಖಗೊಳ್ಳಲು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ.) ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅದನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

MHFCL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿ, ದೂರುದಾರರು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ NHB, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ.

ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ: ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ)

4^{ನೇ} ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5A, ಭಾರತ ಆವಾಸ ಕೇಂದ್ರ,

ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ-110003.

www.nhb.org.in

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್: www.grids.nhbonline.org.in

ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್: ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, <https://nhb.org.in> >>> <https://nhb.org.in/wp-content/uploads/2021/08/complaint>

ನಲ್ಲಿ ನಾಗರಿಕರ ಚಾರ್ಟರ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ - [form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf) ಅಥವಾ

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

9. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನ

ನಿಯಮಾವಳಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ (ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) MHFCL ಅವರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು MHFCL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. HFCಗಳಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

10.1 MHFCL ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ 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. MHFCL ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ.

10.2 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10.3 ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

10.4 ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

11. MHFCL ನಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ

ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು. ಎರವಲುಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು MHFCL ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

12. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:

- MHFCL ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಸ್ಪಷ್ಟ, ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕ.
- ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದಲ್ಲಿ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಸಾಹಿತ್ಯ ಎ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಒಂದು ಉಲ್ಲೇಖ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಅನ್ವಯಿಸು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕುವುದು ಅದರ ಶಾಖೆಗಳು / ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ / ಅದರ

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ / ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ / ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ.

- ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ MHFCL ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ) ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆಯೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು MHFCL ನಂತೆ ಭದ್ರತೆ.
- MHFCL ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅವರಿಂದ ಪಡೆಯಲ್ಪಟ್ಟವು. ಅದರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಮೇ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇ-ಮೇಲ್ / ಪತ್ರ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ಅನ್ವಯವಾದಲ್ಲಿ, MHFCL ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು) ಮತ್ತು ಡಿಎಸ್‌ಟಿಗಳು (ನೇರ ಮಾರಾಟ ತಂಡ), ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸೇವೆಗಳು.
- MHFCL, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ DSA ಗಳು / ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DMA ಗಳು) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ MHFCL ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ, ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುವುದು ದೂರು ಮತ್ತು ಒಳ್ಳೆಯದನ್ನು ಮಾಡಲು ನಷ್ಟ.

13. ಖಾತರಿದಾರರು

MHFCL ಸಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು:-

- ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ;
- ಮೊತ್ತ ಅವನ/ಅವಳು MHFCL ಗೆ ಬಡ್ಡಿನಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ;
- ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇದರಲ್ಲಿ MHFCL ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುತ್ತದೆ ;
- MHFCL MHFCL ನಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ;
- ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಅಥವಾ ಇವೆ ಅವರು ಅನಿಯಮಿತ; ಮತ್ತು
- ಸಮಯ ಮತ್ತು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ MHFCL ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನವೂ ಸಹ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿರು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಗ್ಯಾರಂಟಿರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

MHFCL ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿ.

14. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ನ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಆದಾಗಲೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡಬೇಕು.

MHFCL ಹಾಗಿಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ, ಒದಗಿಸಿದ್ದರೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ, ಸೇರಿದಂತೆ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳು:

- ಒಂದು ವೇಳೆ ದಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಕ್ಷಮ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕು.
- ಇದ್ದರೆ ಅ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯ.
- MHFCL ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ತಡೆಗಟ್ಟಲು ವಂಚನೆ) ಆದರೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳು (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಯಾರಿಗಾದರೂ ಇತರೆ, ಗುಂಪಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು MHFCL ಅನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು MHCL ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅವನ / ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು.
- ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟು ಅವನ / ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ MHFCL ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು.
- MHFCL ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು MHFCL ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾರಾದರೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತುಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು MHFCL ನ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕ(ರು).

15. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- MHFCL ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು).
- ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, MHFCL ನ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಅಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, MHFCL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು