Manappuram Home Finance Limited

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

प्रभावी तिथि	:	08/11/2023
अगली समीक्षा तिथि	:	नवंबर 2024
नीति का स्वामी	:	अनुपालन विभाग
द्वारा अनुमोदित	:	बोर्ड

विषय-सूची

1. कोड का अनुप्रयोग 3
2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया 3
3. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना 4
4. ऋणों का वितरण जिसमें नियम व शर्तों में किए जाने वाले बदलाव तथा व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) के पुनर्भुगतान/ निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना शामिल है। 4
5. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी 7
6. परिवाद और शिकायत निवारण 7
7. निष्पक्ष व्यवहार संहिता को संचारित करने की भाषा और तरीका 8
8. कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन 8
9. कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूला जाना 8
10. विज्ञापन, विपणन और बिक्री 11
11. गारंटी प्रदाता (गारंटर) 12
12. निजता और गोपनीयता 12
13. सामान्य 13

परिचय:

यह कोड प्रासंगिक एनएचबी परिपत्रों और RBI मास्टर निर्देश DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के आधार पर Manappuram Home Finance Limited (MAHOFIN) द्वारा तैयार किया गया है, जिसे समय-समय पर अपडेट किया जाता है।

1. कोड का अनुप्रयोग

यह कोड सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्मों (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फ़ोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए हों।

2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

2.1. उधारकर्ता के साथ किए जाने वाले सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

2.2. कंपनी ऋण लेने वाले को पारदर्शी तरीके से ऋण का आवेदन करने की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार, ऋण की राशि स्वीकृत/वितरित या अस्वीकृत होने पर वापस की जाने वाली फीस की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हों, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुरमाना प्रभार, यदि कोई हो, ऋण को निश्चित से अस्थायी दरों पर या इसके विपरीत बदली (स्विच) करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारण खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो ऋण लेने वाले के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी बताएगी। दूसरे शब्दों में, कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण का आवेदन करने की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे प्रभार/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

2.3. ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो ऋण लेने वाले के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य कंपनी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ उस जानकारी की एक सार्थक तुलना की जा सके और ऋण लेने वाले द्वारा इस मामले में एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दर्शाई जा सकती है।

2.4. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की प्रणाली तैयार करेगी। अधिमानतः, पावती में वह समय सीमा भी दर्शाई जानी चाहिए जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

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

3.1. आम तौर पर ऋण आवेदन पर प्रक्रिया करने के लिए जरूरी सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता पड़ती है, तो ग्राहक को इसके बारे में तुरंत सूचित किया जाना चाहिए कि उससे फिर से संपर्क किया जाएगा।

3.2. कंपनी ऋणदाता को स्थानीय भाषा में या ऋणदाता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्यथा लिखित रूप में ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, EMI संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंड शुल्क (यदि कोई हो) सहित सभी नियम और शर्तों के बारे में सूचित करेगी और ऋणदाता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।

3.3. कंपनी ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंड शुल्क का उल्लेख मोटे (बोल्ड) अक्षरों में करेगी।

3.4. कंपनी ऋण की स्वीकृति/ उसके वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लेख किए गए प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगी।

3.5. यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह अस्वीकृति के कारण(णों) को लिखित रूप में उसे बताएगी।

4. ऋणों का वितरण जिसमें नियम व शर्तों में किए जाने वाले बदलाव तथा व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) के पुनर्भुगतान/ निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना शामिल है।

4.1. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वितरण ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाना चाहिए।

4.2. कंपनी ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, जुरमाना शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन किए जाने की सूचना प्रदान करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों और ऋण समझौते में आवश्यक खंड शामिल किया गया हो।

4.3. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे बदल सकता है।

4.4. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

4.5. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन जारी करेगी। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

4.6. कंपनी को पुरा पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण खाता बंद करने पर सभी चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना आवश्यक है। हालांकि, यह देखा गया है कि कुछ HFC ऐसे चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में भिन्न अभ्यासों का पालन करते हैं, जिससे ग्राहकों की शिकायतें और विवाद पैदा होते हैं। उधारकर्ताओं द्वारा सामना किए जाने वाले मुद्दों को संबोधित करने और HFC के बीच जिम्मेदार उधार आचरण को बढ़ावा देने की दिशा में, कंपनी द्वारा निम्नलिखित निर्देशों का पालन किया जाएगा।

4.6.1 चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना:

a. कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृतकिए गए शुल्क को हटा देगी।

b. उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाते द्वारा सेवा प्रदान की गई थी या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं।

c. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय सीमा और स्थान प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किया जाएगा।

d. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ लौटाने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

4.6.2 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी के लिए मुआवज़ा:

a. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी या ऋण के पूरे पुनर्भुगतान/निपटान करने के

30 दिनों से अधिक समय बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क (चार्ज) संतुष्टि फ़ॉर्म दाखिल करने में विफल होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगी। यदि ऐसी देरी कंपनी के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवज़ा प्रदान करेगी।

b. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और उप-पैराग्राफ ए में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुरमाने की गणना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।

c. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना होगा।

4.6.3 पैरा 4.6 के तहत निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का जारीकरण 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद होनी है।

4A डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से लिए गए ऋण

कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि के लिए बाहरी स्रोत से सेवाएँ लेने (आउटसोर्स) से उनके दायित्व कम नहीं होते हैं, क्योंकि विनियामक निर्देशों के अनुपालन का दायित्व पूरी तरह से कंपनी पर है। जब भी कंपनी उधारकर्ताओं को प्राप्त करने और/या बकाया वसूलने के लिए अपने एजेंट के रूप में डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को नियुक्त करती है, तो उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना चाहिए:

4A.1 एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।

4A.2. एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक के समक्ष उस कंपनी का नाम प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उनके साथ बातचीत कर रहे हैं।

4A.3. स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।

4A.4. ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उल्लेखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।

4A.5. कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।

4A.6. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

वर्तमान में, कंपनी डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर ऋण प्रदान नहीं कर रही है।

5. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

5.1. कंपनी के निदेशक मंडल ने परिवादों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा हो।

5.2. कंपनी का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक संयुक्त रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

6. परिवाद और शिकायत निवारण

6.1. कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में परिवादो और शिकायतों को प्राप्त करने, उन्हे पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं।

6.2. यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत का निपटारा करेगा। यदि शिकायत को फोन पर नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर भेजा (रिले) किया जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उसे उचित समय के भीतर उसमें होने वाली प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

6.3. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या यह सूचित करेगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों पड़ रही है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाना है।

6.4. कंपनी पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या के समाधान के

लिए लगने वाला (टर्नअराउंड) समय, शिकायत आगे बढ़ाने (एस्केलेशन) के लिए मैट्रिक्स, आदि) को सार्वजनिक करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि इसे अपनी वेबसाइट पर विशेष रूप से उपलब्ध कराया जाए। कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से जवाब प्राप्त नहीं होता है या वह प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या एनएचबी, नई दिल्ली को डाक के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

7. निष्पक्ष व्यवहार संहिता को संचारित करने की भाषा और तरीका

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) को ऊपर बताए गए निर्देशों के आधार पर कंपनी द्वारा अपने बोर्ड की मंजूरी से लागू किया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उनकी वेबसाइट पर डाला जाएगा।

8. कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

8.1. कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, लाभ (मार्जिन) और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम (एडवांस) के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की 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 उसे स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। कंपनी के बोर्ड ने जुरमाना शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित की होगी।

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

8.3. ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को पता हो कि खाते पर कौन सी सटीक दरें लगाई जाएंगी।

8.4. उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

9. कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूला जाना

कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों (यदि कोई हो तो जुरमाने शुल्क सहित) का निर्धारण करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋणों की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में निष्पक्ष व्यवहार संहिता में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाना

चाहिए। कंपनी ने प्रक्रिया और परिचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित किया है ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

9A. ऋण खातों में जुरमाना शुल्क

9A.1 यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'जुरमाना शुल्क' माना जाएगा और इसे 'जुरमाना ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। जुरमाना शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

9A.2 कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः और भावना से अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

9A.3 कंपनी ने ब्याज दर नीति के तहत ऋणों पर दंडात्मक शुल्कों पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार की है।

9A.4 जुरमाना शुल्कों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की भौतिक शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।

9A.5 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में जुरमाना शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू जुरमाना शुल्क से अधिक नहीं होंगे।

9A.6 जुरमाना शुल्क की मात्रा और कारण कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत प्रदर्शित किया जाएगा।

9A.7 जब भी ऋण के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक (रिमाइंडर) भेजे जाते हैं, तो उसमें उन्हे लागू जुरमाना शुल्कों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, जुरमाना शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

9A.8 कंपनी प्रभावी तिथि यानी 01 जनवरी, 2024 से लिए गए/नवीनीकृत किए गए सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई जुरमाना शुल्क व्यवस्था में बदलाव अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि या इन निर्देशों की प्रभावी तिथि से छह महीने बाद, जो भी पहले हो, सुनिश्चित किया जाएगा।

9B. समान मासिक किस्तों (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) पर अस्थाई (फ्लोटिंग) ब्याज दर का पुनर्निर्धारण

कंपनी वर्तमान में फ्लोटिंग ब्याज दर पर ऋण प्रदान नहीं कर रही है। यदि कंपनी फ्लोटिंग ब्याज दर पर ऋण प्रदान करना शुरू करती है, तो संबंधित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा।

9B.1 EMI आधारित फ्लोटिंग दर वाले व्यक्तिगत ऋणों की मंजूरी देते समय, कंपनी को उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर/ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के मामले में अवधि बढ़ाने और/या EMI में वृद्धि करने के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। हालांकि, बढ़ती ब्याज दरों के मद्देनजर, EMI आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत ऋण के मामले में, उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/या उनकी सहमति के बिना, ऋण अवधि के विस्तार और/या EMI राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, कंपनी को कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला एक उचित नीति ढांचा तैयार करने की सलाह दी जाती है:

9B.1.1 ऋण की मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी जिससे EMI और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण EMI/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।

9B.1.2 ब्याज दरों के रीसेट करने के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गई नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर बदलाव (स्विच) करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति, अन्य बातों के साथ-साथ, यह भी निर्धारित कर सकती है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

9B.1.3 उधारकर्ताओं को (i) EMI में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का चयन करने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। पहले बंद करने के शुल्क/पूर्व भुगतान जुरमाने का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

9B.1.4 ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट में बदलने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित कोई अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।

9B.1.5 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि में वृद्धि के परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन न हो।

9B.1.6 कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं के साथ एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, EMI राशि, शेष EMI की संख्या और वार्षिक ब्याज दर का ब्यौरा होगा। ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक प्रतिशत दर (APR) लागू होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझे जा सकें।

9B.2 समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथोचित परिवर्तनों सहित, विभिन्न आवधिकताओं के सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

9B.3 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपरोक्त निर्देश मौजूदा और नए ऋणों पर निर्धारित समय-सीमा में उपयुक्त रूप से लागू किए जाएं। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी देते हुए, उचित चैनलों के माध्यम से एक संचार भेजा जाएगा।

10. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी;

10.1. कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।

10.2. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह भी इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और यह कि प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

10.3. कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों (दंडात्मक प्रभार सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।

10.4. यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो कंपनी यह अपेक्षा करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा कि कंपनी करती है।

10.5. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगी। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति प्रदान की हो।

10.6. कंपनी अपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (DSA) के लिए आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए किया जाता है, जिसमें 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।

10.7. कंपनी अपने बोर्ड की मंजूरी से प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (DSA)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (DMA) के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाएगी।

10.8. ग्राहक से ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या DSA ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने और उसका निपटारा करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

11. गारंटी प्रदाता (गारंटर)

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे निम्नलिखित जानकारी प्रदान करेगी,

a. गारंटर के रूप में उसकी देयता;

b. देयता की वह राशि जो वह कंपनी को देने के प्रति प्रतिबद्धता करेगा;

c. परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कहेगी;

d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता(ती) है, तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसकी अन्य धनराशि का सहारा है;

e. क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और

f. वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देयताएँ समाप्त की जाएँगी और वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।

g. यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद लेनदार/उधारकर्ता द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

कंपनी उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह गारंटर है।

12. निजता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और पिछले दोनों, निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी।

12.1. कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, किसी को भी, उनके समूह में अन्य कंपनियों/इकाइयों सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर प्रकट नहीं करेगी:

a. यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।

b. यदि जानकारी का प्रकट किया जाना जनता के प्रति कर्तव्य है।

c. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालांकि, इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं किया जाना चाहिए।

d. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से ऐसा होता है।

e. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें संदर्भ देने से पहले उनकी लिखित अनुमति लेनी होगी।

12.2. ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा, ताकि कंपनी के पास उसके बारे में मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचा जा सके।

12.3. कंपनी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए कंपनी सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

13. सामान्य

13.1. कंपनी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले बताई गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।

13.2. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी 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।

13.3. जब भी ऋण दिया जाता है, तो कंपनी ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी। हालांकि, यदि 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 प्रतिभूती वापस लेना शामिल होगा।

13.4. ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार बेवक्त परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, इसलिए कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

13.5. कंपनी वर्तमान में रिकवरी एजेंट को नियुक्त नहीं करती है। यदि कंपनी रिकवरी एजेंट को नियुक्त करती है, तो बोर्ड की मंजूरी से आचार संहिता तैयार की जाएगी।

13.6. कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों के समयपूर्व बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगी:

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

b. जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से समय पूर्व-बंद किया गया है।

इस उद्देश्य के लिए "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/ HFC / NBFC और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।

सभी दोहरे/विशेष दर (निश्चित और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण निश्चित/फ्लोटिंग दर पर लागू समय पूर्व-बंद मानदंड को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि समय पूर्व-बंद के समय ऋण निश्चित या फ्लोटिंग दर पर है या नहीं। दोहरे/विशेष दर वाले आवास ऋणों के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए समय पूर्व-बंद मानदंड तब लागू होगा जब ऋण निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित हो गया हो। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर वाले आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि निश्चित दर वाला ऋण वह होता है, जिसमें ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

13.7. कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी, चाहे वह सह-दायित्वकर्ता(ओं) के साथ हो या उसके बिना।

13.8. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण की प्रमुख शर्तों और नियमों की तेजी से और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी सभी मामलों में ऐसे ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों (MITC) से युक्त एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। यह दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। कंपनी को सलाह दी जाती है कि वह उक्त दस्तावेज को डुप्लिकेट में और उधारकर्ता द्वारा समझने योग्य भाषा में तैयार करे। कंपनी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लिकेट कॉपी को पावती के तहत उधारकर्ता को सौंप दिया जाना चाहिए।

13.9. कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, जुरमाना शुल्क (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएँ, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक है।

13.10. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

13.11. कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी उत्पाद, सेवाएँ, सुविधाएँ आदि प्रदान करने में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है। दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं के लिए उदाहरणात्मक दिशानिर्देश अनुलग्नक में संलग्न हैं।

13.12. संहिता का प्रचार करने के लिए, कंपनी निम्न कार्य करेगी:

a. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी;
b. अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा यह संहिता उपलब्ध कराएगी;
c. प्रत्येक शाखा में और उनकी वेबसाइट पर यह संहिता उपलब्ध कराएगी; और
d. सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हैं।

अनुलग्नक

दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाओं के लिए उदाहरणात्मक दिशानिर्देश

1. आवास वित्त कंपनियों (HFCs) द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को उपलब्ध कराई जानी चाहिए और HFC की सभी शाखाओं/कार्यालयों में पेश की जानी चाहिए।
2. दृष्टिबाधित ग्राहकों को सभी उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि उपलब्ध कराई जानी चाहिए, जैसा कि अन्य ग्राहकों को पेश किया जाता है और उनकी दृष्टि की कमी ऋण स्वीकृत/अस्वीकार करने का मानदंड नहीं होनी चाहिए।
3. HFC को दृष्टिबाधित ग्राहक को वही सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए, जो वे किसी अन्य ग्राहक को प्रदान करती हैं।
4. HFC को दृष्टिबाधित ग्राहकों को उनके द्वारा दिए जाने वाले उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने के लिए उसी प्रक्रिया का पालन करना चाहिए जैसा कि वे अपने अन्य ग्राहकों के लिए करते हैं।
5. दृष्टिबाधित ग्राहकों पर ब्याज भुगतान, संपार्श्विक और अन्य शर्तों का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं डाला जाना चाहिए।
6. यदि HFCकी ऋण नीति किसी अन्य ग्राहक के लिए किसी भी प्रकार की ऋण सुविधा के लिए सह-उधारकर्ता या गारंटर की आवश्यकता पर जोर नहीं देती है, तो दृष्टिबाधित ग्राहक के लिए भी इस पर जोर नहीं दिया जाना चाहिए।
7. HFC को दृष्टिबाधित ग्राहकों को अशिक्षित ग्राहकों के समान नहीं समझना चाहिए।
8. HFC को दृष्टिबाधित ग्राहकों को किसी भी सेवा से वंचित नहीं करना चाहिए, जिसमें वह दृष्टिबाधित ग्राहक भी शामिल हैं जो अपने अंगूठे का निशान लगाते हैं। यदि आवश्यक हो, तो HFC दृष्टिबाधित ग्राहक से अतिरिक्त दस्तावेज के रूप में अंगूठे के निशान की घोषणा ले सकती है।
9. दृष्टिबाधित ग्राहक को फॉर्म, पर्चियां आदि पढ़ने और भरने जैसी अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान की जानी चाहिए। शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक को ग्राहक द्वारा अपेक्षित होने पर गवाह की उपस्थिति में व्यवसाय के नियम तथा अन्य नियम व शर्तें पढ़कर सुनानी चाहिए।
10. आवास वित्त कंपनी को दृष्टिबाधित ग्राहक को ऋण लेने अथवा उनके द्वारा दी जाने वाली किसी भी अन्य सुविधा का लाभ उठाने की अनुमति देनी चाहिए, जिसे वह अपनी पसंद के किसी व्यक्ति के साथ संयुक्त रूप से चुनता है, जिसमें दृष्टिबाधित व्यक्ति भी शामिल है।
11. दृष्टिबाधित ग्राहक को अपने खाते को संचालित करने के लिए किसी व्यक्ति/व्यक्तियों को अपना पावर ऑफ अटॉर्नी या अधिदेश धारक (मैंडेट होल्डर) नियुक्त करने की अनुमति दी जा सकती है, यदि दृष्टिबाधित ग्राहक ऐसा चाहता है।
12. शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक को उत्पाद की पेशकश करने से पहले दृष्टिबाधित ग्राहक/संभावित ग्राहक को उसके अधिकारों और दायित्वों के बारे में सूचित करना चाहिए।
13. दृष्टिबाधित ग्राहक की दस्तावेज़ीकरण आवश्यकताएँ किसी अन्य ग्राहक के समान ही होनी चाहिए। खाते पर स्पष्ट रूप से "खाताधारक दृष्टिबाधित है" अंकित होना चाहिए।
14. आवास वित्त कंपनियों (HFCs) को दृष्टिबाधित ग्राहक को सभी दस्तावेजों की एक प्रति डिजिटल रूप में भी उपलब्ध करानी चाहिए, यदि आवश्यक हो।

15. आवास वित्त कंपनियों (HFCs) को दृष्टिबाधित ग्राहकों को सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (MITC) की एक प्रति ब्रेल फॉर्म में या पाठ पढ़ने योग्य PDF में उपलब्ध करानी चाहिए, यदि वे ऐसा चाहते हैं।
16. आवास वित्त कंपनियों (HFCs) को दृष्टिबाधित ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा (ईसीएस) सुविधा प्रदान करनी चाहिए।

यह ध्यान में रखा जाना चाहिए कि ये दिशानिर्देश केवल उदाहरणात्मक हैं और किसी भी तरह से संपूर्ण नहीं हैं।