

MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED
योग्य आचरण संहिता

प्रभावी दिनांक	:	08/11/2023
पुढील पुनरावलोकन दिनांक	:	नोव्हेंबर 2024
पॉलिसी मालक	:	अनुपालन विभाग
यांच्याकडून मंजूर	:	बोर्ड

अनुक्रमणिका

1. संहितेचा अर्ज.....	3
2. कर्जासाठी आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज	3
3. कर्जाचे मूल्यांकन, नियम/अटी आणि कर्जाचा अर्ज नाकारल्याचा पत्रव्यवहार.....	3
4. नियम आणि अटींमधील बदल आणि वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेडीवर/समझोतावर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यासह कर्जाचे वाटप (गृहनिर्माण कर्जासह).....	4
5. संचालक बोर्डाची जबाबदारी.....	6
6. तक्रारींचे आणि अडचणींचे निवारण	6
7. योग्य आचरण संहितेच्या पत्रव्यवहाराची भाषा आणि पद्धत	7
8. कंपनीकडून आकारण्यात येणाऱ्या जादा व्याजाचे नियमन	7
9. कंपनीकडून आकारण्यात आलेले जास्त व्याज	7
10. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री.....	10
11. हमीदार	10
12. खासगीपणा आणि गोपनीयता.....	11
13. सर्वसाधारण	11

परिचय:

ही संहिता, संबंढित NHB परिपत्रके आणि वेळोवेळी अपडेट करण्यात आलेल्या, दिनांक 17 फेब्रुवारी, 2021 च्या RBI मास्टर डायरेक्शन DOR.Fin.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 च्या आधारे MANAPPURAM HOME FINANCE LIMITED (MAHOFIN) द्वारे तयार करण्यात आली आहे.

1. संहितेचा अर्ज

ही संहिता, सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ती कंपनी, तिच्या सहाय्यक कंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वयं-मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केली गेली असोत.

2. कर्जासाठी आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- 2.1. कर्जदाराशी सर्व संवाद हा, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावा.
- 2.2. कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय असलेले फी/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित केली गेली नाही किंवा नाकारली गेली, तर परतफेड करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्व-भरणा पर्याय आणि शुल्क असल्यास, विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क असल्यास, निश्चित दरावरून अस्थिर (फ्लोटिंग) दरांमध्ये कर्ज बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, व्याज पुनर्संचयित कलम अस्तित्वात असणे आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दल कंपनी पारदर्शकपणे कर्जदाराला(कर्जदारांना) सर्व माहिती उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे तर, कंपनीने पारदर्शक पद्धतीने कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रिया/मंजूरीशी संबंधित सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' उघड करणे आवश्यक आहे. ही बाब देखील सुनिश्चित केली गेली पाहिजे की, असे शुल्क/फी भेदभावरहित आहेत.
- 2.3. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर कंपनीने ऑफर केलेल्या नियम आणि अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दाखविली जाऊ शकते.
- 2.4. कंपनी, कर्जाच्या सर्व अर्जांच्या प्राप्तीची पावती देण्याची प्रणाली तयार करेल. प्राधान्याने, कर्जाचे अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

3. कर्जाचे मूल्यांकन, नियम/अटी आणि कर्जाचा अर्ज नाकारल्याचा पत्रव्यवहार

- 3.1. साधारणपणे कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेला सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केला जाईल. जर तिला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला लगेच सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- 3.2. कंपनी, कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य प्रकारे, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, समान मासिक हप्ता संरचना, आगाऊ भरणा शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) यासह सर्व नियम आणि अटींसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लेखी कळवेल आणि कर्जदाराने या नियम अटी आणि अटींची लेखी स्वीकृती आपल्या रेकॉर्डवर ठेवावी.

- 3.3. कंणी, कर्जाच्या करारामध्ये ठळक अक्षरात उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क नमूद करेल.
- 3.4. कंणी, प्रत्येक कर्जदाराला, पोचपावतीसाठी, कर्ज मंजूर करताना/वाटप करताना कर्जाच्या करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाच्या प्रतीसह कर्जाच्या कराराची प्रत न चुकता सादर करेल.
- 3.5. जर कंणी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ती नाकारण्याचे कारण लिहून कळवेल.

4. नियम आणि अटींमधील बदल आणि वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेडीवर/समझोतावर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यासह कर्जाचे वाटप (गृहनिर्माण कर्जासह)

- 4.1. कंणी खात्री करेल की, कर्जाच्या करारामध्ये/मंजुरी पत्रामध्ये दिलेल्या वाटपाच्या वेळापत्रकानुसार वाटप केले जाईल.
- 4.2. कंणी, कर्जदाराला वाटपाचे वेळापत्रक, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) सेवा शुल्क, आगाऊ भरणा शुल्क, इतर लागू फी/शुल्क इत्यादींसह नियम आणि अटींमधील कोणत्याही बदलाची स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल. कंणी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ भविष्यलक्षीपणे प्रभावित होतील आणि कर्जाच्या करारामध्ये आवश्यक कलम समाविष्ट केले जाईल.
- 4.3. जर अशा बदलाने ग्राहकाची गैरसोय होत असेल तर, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता, त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो/शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.
- 4.4. कराराच्या अंतर्गत भरणा किंवा कामगिरी किंवा अतिरिक्त तारण मिळवणे या बाबींना परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा निर्णय हा, या कर्जाच्या कराराशी सुसंगत असावा.
- 4.5. कंणी सर्व देयकांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यावर कर्जदाराविरुद्धच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही वैध अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकारांच्या अधीन राहून सर्व तारणे जारी करेल. जर अशा सक्रीयकरणाच्या (सेट ऑफ) अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्याविषयी आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/भरणा होईपर्यंत, कंणी कोणत्या अटींनुसार तारणे राखून ठेवण्यास पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलासह सूचना दिली जाईल.
- 4.6. पूर्ण परतफेड मिळाल्यावर आणि कर्ज खाते बंद केल्यावर, कंणीने सर्व जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे आवश्यक आहे. तथापि, असे आढळून आले आहे की, काही एचएफसी अशा जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करताना भिन्न पद्धतींचा अवलंब करतात ज्यामुळे ग्राहकांच्या तक्रारी आणि विवाद होतात. कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि गृहनिर्माण वित्त कंपन्यां (एचएफसीज)मध्ये जबाबदार कर्ज देण्याच्या वर्तनाला प्रोत्साहन देण्यासाठी, कंणीने खालील निर्देशांचे पालन केले पाहिजे.

4.6.1 जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे:

- a. कंणी, सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण

परतफेड/तोडगा झाल्यावर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.

- b. कर्जदाराला, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे, तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार, एकतर, कर्ज खाते सर्किस केलेल्या शाखेतून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या इतर कार्यालयातून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- c. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या परतीची वेळ आणि ठिकाण, प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- d. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला हाताळण्यासाठी, कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक व्यवस्थित प्रक्रिया असेल. अशी प्रक्रिया, कंपनीच्या वेबसाइटवर ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर तत्सम धोरणे आणि प्रक्रियांसह प्रदर्शित केली जाईल.

4.6.2 जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई:

- a. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता जारी करण्यास विलंब झाल्यास मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/तोडगा झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित नोंदणीमध्ये शुल्क समाधान अर्ज दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, अशा विलंबाची कारणे कंपनी, कर्जदाराला कळवेल. जर अशा विलंबास कंपनी कारणीभूत असेल, तर ती, कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹ 5,000/- दराने भरपाई देईल.
- b. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे नुकसान/हानी झाल्यास, कंपनी, एकतर अंशतः किंवा पूर्णपणे, कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील उप-परिच्छेद अ मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च वहन करेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीकडे 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल.
- c. या निर्देशानुसार देण्यात आलेली भरपाई, कोणत्याही लागू कायदानुसार, कर्जदाराच्या इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

4.6.3 परिच्छेद 4.6 अंतर्गत दिलेले निर्देश हे, 01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करणे बाकी असलेल्या सर्व प्रकरणांना लागू होतील.

4A. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर पाठवण्यात आलेले कर्ज

कंपनीद्वारे कोणत्याही उपक्रमाला दुसऱ्याला करायला दिल्याने तिचे दायित्व कमी होत नाही, कारण नियामक सूचनांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे कंपनीवर अवलंबून असते. जिथे जिथे कंपनी, कर्जदारांचे काम काम करण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी, डिजिटल कर्ज

प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून काम करण्यास ठेवते, तिथे तिथे त्यांनी खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- 4A.1.** एजंट म्हणून कामावर ठेवलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- 4A.2.** एजंट म्हणून कामावर ठेवलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्यांच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव, थेट ग्राहकांना, उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- 4A.3.** मंजूरीनंतर लगेचच परंतु कर्जाच्या कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
- 4A.4.** कर्जाच्या कराराची एक प्रत आणि कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत, मंजूरीच्या/वाटपाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.
- 4A.5.** कंपनीद्वारे कामावर ठेवलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी लक्ष आणि देखरेख ठेवणे सुनिश्चित केले जाईल.
- 4A.6.** तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील. सध्या, कंपनी, डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर कर्ज पाठवत नाही.

5. संचालक बोर्डाची जबाबदारी

- 5.1.** कंपनीच्या संचालक बोर्डाचे तक्रारी आणि अडचणींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद, किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.
- 5.2.** कंपनीचे संचालक बोर्ड योग्य आचरण संहितेच्या पालनाची आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याच्या नियतकालिक पुनरावलोकनाची सुविधा करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल बोर्डाला, त्यांनी विहित केल्या प्रमाणे, नियमित अंतराने सादर केला जाऊ शकतो.

6. तक्रारींचे आणि अडचणींचे निवारण

- 6.1.** कंपनीकडे, ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह, प्रत्येक कार्यालयात, तक्रारी आणि अडचणी प्राप्त करण्यासाठी, त्यांची नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल.
- 6.2.** जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर कंपनी त्याला/तिला पोचपावती/प्रतिसाद, एका आठवड्याच्या आत पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याच्या नावाचा आणि पदाचा उल्लेख असेल. जर तक्रार, फोनद्वारे नियुक्त टेलिफोन मदतकक्ष किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर पाठवली गेली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

- 6.3. या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला तिचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे, हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि तरीही त्याचे/तिचे समाधान न झाल्यास, त्याने/तिने तिची तक्रार पुढे कशी न्यावी याची माहिती दिली जाईल.
- 6.4. कंपनी, पीडित कर्जदाराकडून तक्रारी नोंदवण्यासाठी आणि त्या तिच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिल्या आहेत याची विशेष खात्री करण्यासाठी, तिची तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी निर्धारित वेळ, तक्रार पुढे नेण्याचे मॅट्रिक्स इ.) जाहीर करेल. कंपनी, तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे दाखवेल की, तक्रारकर्त्याला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर तक्रारकर्ता असमाधानी असल्यास, तक्रारदार, राष्ट्रीय हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधून किंवा एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा पोस्टाद्वारे एनएचबी, नवी दिल्ली येथे तक्रारी नोंदवून शकतो.

7. योग्य आचरण संहितेच्या पत्रव्यवहाराची भाषा आणि पद्धत

कंपनी, वर वर्णन केलेल्या निर्देशांवर आधारित योग्य आचरण संहिता (जी शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल) तिच्या बोर्डाच्या मान्यतेने लागू करेल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी तिला कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केले जाईल.

8. कंपनीकडून आकारण्यात येणाऱ्या जादा व्याजाचे नियमन

- 8.1. कंपनीचे बोर्ड हे, निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन, व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी 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 जातील. कंपनीचे बोर्ड दंडात्मक शुल्कासाठी (काही असल्यास) स्पष्टपणे धोरण निश्चित करेल.
- 8.2. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क (काही असल्यास), कंपन्यांच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. वेबसाइटवर किंवा अन्य प्रकारे प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यायावत केली जाईल.
- 8.3. व्याजाचा दर हा, वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- 8.4. कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते हे, व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात.

9. कंपनीकडून आकारण्यात आलेले जास्त व्याज

कंपनी, व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, काही असल्यास) निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया यांची मांडणी करेल. या संदर्भात, कर्जाच्या नियम आणि अटींच्या विषयी पारदर्शकतेबाबत योग्य आचरण संहितेतील निर्देश लक्षात ठेवले जातील. कर्जदारांशी संवाद साधताना पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने प्रक्रिया आणि

कामकाजावर देखरेख ठेवण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन केली आहे.

9A. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

- 9A.1** कर्जदाराने कर्जाच्या कराराच्या मूलभूत नियम अटी व अटींचे पालन न केल्यास आकारला जाणारा दंड हा, 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि तो, आगाऊ रकमेवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याज दरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याज' च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याजाचे चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- 9A.2** कंपनी, व्याज दरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे तंतोतंत पालन सुनिश्चित करेल.
- 9A.3** कंपनीने, व्याजदर धोरणांतर्गत कर्जावरील दंडात्मक शुल्काबाबत बोर्डांनि मंजूर केलेले धोरण तयार केले आहे.
- 9A.4** दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण हे, वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता, कर्जाच्या कराराचे भौतिक नियम आणि अटींचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- 9A.5** 'वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियम आणि अटी आणि अटींचे तसेच पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.
- 9A.6** दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण, कंपनीद्वारे कर्जाच्या करारात ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले जाईल आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्त्वाचे नियम आणि अटी/की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) उघड करण्याबरोबरच, व्याज दर आणि सेवा शुल्कांतर्गत कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केले जाईल.
- 9A.7** जेव्हाही कर्जाचे भौतिक नियम आणि अटींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- 9A.8** प्रभावी तारखेपासून म्हणजेच जानेवारी 01, 2024 पासून घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या संदर्भात, कंपनी, निर्देशांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करेल. विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला किंवा या सूचनांच्या प्रभावी तारखेपासून सहा महिन्यांनी, यापैकी जे आधी असेल तेव्हा, त्यांचे नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीकडे बदल (स्विचओव्हर) सुनिश्चित केले जाईल.

9B. समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जे (गृहनिर्माण कर्जासह) अस्थायी (फ्लोटिंग) व्याज दराचे पुनर्निर्धारण

कंपनी सध्या अस्थायी व्याजदरावर कर्ज देत नाही. जर कंपनीने अस्थायी व्याजदरावर कर्ज देण्यास सुरुवात केली तर, संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल.

- 9B.1** समान मासिक हप्ता आधारित अस्थायी दर वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, कर्जाच्या मुदतीदरम्यान बाह्य मापदंड (बेंचमार्क) दर/व्याज दरांमध्ये संभाव्य वाढ होण्याच्या परिस्थितीत, मुदतवाढ आणि/किंवा मासिक समान हप्त्यामध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेशी मर्यादा/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी कंपनीने कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेणे आवश्यक आहे. तथापि, समान मासिक हप्त्यावर आधारित अस्थायी दर वैयक्तिक कर्जाच्या संदर्भात, वाढत्या व्याजदरांच्या पार्श्वभूमीवर, कर्जदाराशी योग्य संवाद न साधता आणि/किंवा संमती न देता, कर्जाचा कालावधी वाढवणे आणि/किंवा समान मासिक हप्त्याच्या रक्कमेत वाढ करण्याबाबत ग्राहकांच्या अनेक तक्रारी प्राप्त झाल्या आहेत. या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनीला अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी योग्य धोरणात्मक चौकट तयार करण्याचा सल्ला दिला जातो:
- 9B.1.1** मंजुरीच्या वेळी, कंपनी, कर्जदारांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे समान मासिक हप्ता आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे समान मासिक हप्ता/मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, योग्य चॅनलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
- 9B.1.2** व्याज दराचे पुनर्निर्धारण करताना, कंपनी, कर्जदारांना तिच्या बोर्डांने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरात बदलण्याचा पर्याय प्रदान करेल. इतर गोष्टींसह, पॉलिसीमध्ये कर्जदाराला कर्जाच्या अवधिदरम्यान किती वेळा बदलण्याचा पर्यायाची परवानगी दिली जाईल, हे देखील नमूद केले जाऊ शकते.
- 9B.1.3** कर्जदारांना, (i) समान मासिक हप्त्यामध्ये वाढ किंवा मुदतवाढ किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनाचा; आणि (ii) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्ण आगाऊ भरणा करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल. शुल्कांच्या मुदतपूर्व फेडीसाठीची/पूर्व-भरणा दंडाची आकारणी सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल.
- 9B.1.4** कर्जाचे अस्थायी दरावरून निश्चित दरावर बदल करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात पारदर्शकपणे उघड केले जातील आणि कंपनीद्वारे अशा शुल्कांचे/खर्चाचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.
- 9B.1.5** कंपनी ही बाब सुनिश्चित करेल की, अस्थिर दर कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही.
- 9B.1.6** कंपनी, कर्जदारांना योग्य माध्यमातून प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी एक विवरणपत्र सामायिक करेल/उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान, मूळ आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, समान मासिक हप्त्यांची रक्कम, उरलेल्या समान मासिक हप्त्यांची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण अवधिसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल. कंपनी, विवरणपत्र सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजतील याची खात्री करेल.
- 9B.2** समान मासिक हप्त्याच्या कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना, करण्यात आलेल्या योग्य बदलांसहित वेगवेगळ्या अवधिच्या सर्व समान हप्त्यावर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

9B.3 कंपनी या बाबीची खात्री करेल की, वरील सूचना विद्यमान तसेच नवीन कर्जांना निर्धारित वेळेत योग्यरित्या पुढे लागू केल्या गेल्या आहेत. सर्व विद्यमान कर्जदारांना, त्यांच्यासाठी उपलब्ध पर्यायांची माहिती देऊन, योग्य चॅनलद्वारे संप्रेषण (कम्प्युनिकेशन) पाठवले जाईल.

10. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

कंपनी खालील बाबी करेल;

- 10.1.** सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य हे, स्पष्ट आणि तथ्यात्मक असल्याची खात्री करणे
- 10.2.** सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही मीडिया आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, कंपनी, इतर फी आणि शुल्क लागू होतील की नाही आणि संबंधित नियम आणि अटींचे संपूर्ण तपशील विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत की नाही, हे देखील सूचित करेल.
- 10.3.** कंपनी, तिच्या शाखांमध्ये नोटीस प्रदर्शित करून; टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत मदतकक्षाद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करून, व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, असल्यास) यांची माहिती प्रदान करेल;
- 10.4.** कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास), कंपनी हाताळेल त्याच प्रमाणे गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळणे आवश्यक आहे.
- 10.5.** कंपनी, वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देईल. उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात, कंपनीच्या इतर उत्पादनांची किंवा प्रचारात्मक प्रस्तावांची माहिती, त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी एकतर मेलद्वारे किंवा संकेतस्थळावर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून आपली संमती दिली असेल तरच ग्राहकांना कळवली जाऊ शकते.
- 10.6.** कंपनी, तिच्या डायरेक्ट सेलिंग एजंसीसाठी (डीएसए) एक आचारसंहिता विहित करेल ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जातात, ज्यात, इतर बाबींसह त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असेल.
- 10.7.** कंपनी, तिच्या बोर्डाच्या मान्यतेने डायरेक्ट सेलिंग एजंट (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता अंगीकारेल.
- 10.8.** कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि झालेले नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

11. हमीदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी हमीदार मानले जाते, तेव्हा कंपनी खालील माहिती त्याला कळवेल,

- a. हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;

- b. तो/ती, त्याला/तिला कंपनीकडे वचनबद्ध करणार असलेल्या दायित्वाची रक्कम;
- c. ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी सांगेल;
- d. जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे भरू शकला/शकली नाही, तर कंपनीने कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा घेतला आहे का;
- e. हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत; आणि
- f. ज्यामध्ये हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या मुक्त केल्या जातील तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल अशी वेळ आणि परिस्थिती.
- g. जर थकबाकी भरण्याचे पुरेसे साधन असूनही, हमीदाराने धनकोने/कर्जदात्याने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, अशा हमीदारासही जाणूनबुजून डिफॉल्टर (विलफुल डिफॉल्टर) मानले जाईल.

ज्या कर्जदाराला तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे, त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल कंपनी हमीदाराला सूचित करेल.

12. खासगीपणा आणि गोपनीयता

ग्राहकांची वर्तमान आणि भूतकाळ दोन्हीमधील सर्व वैयक्तिक माहिती, खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि तिचे खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.

12.1. कंपनी, ग्राहकांद्वारे किंवा अन्य प्रकारे प्रदान केलेली ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कोणासही प्रदान करणार नाही:

- a. जर कायदाने माहिती द्यायची असेल तर.
- b. माहिती उघड करणे हे, जनतेच्या प्रति कर्तव्य असल्यास.
- c. कंपनीच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). तथापि, मार्केटिंगच्या उद्देशाने ग्रुपमधील इतर कंपन्यांसह, इतर कोणालाही ग्राहकाविषयी किंवा ग्राहकाच्या खात्यांविषयी माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) देण्याचे कारण म्हणून याचा वापर केला जाऊ नये.
- d. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने माहिती उघड केल्यास.
- e. जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर कंपनी, अशी परवानगी देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घेईल.

12.2. कंपनीकडे त्याच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदी पाहण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटी अंतर्गत, कंपनी, ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती देईल.

12.3. जोपर्यंत ग्राहक हा कंपनीला विशेषतः तसे करण्यास अधिकृत करत नाही, तोपर्यंत कंपनी ही, कंपनीसह इतर कोणाकडूनही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या हेतूसाठी वापरू शकत नाही.

13. सर्वसाधारण

- 13.1. कर्जाच्या कराराच्या नियम आणि अटींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळेल.
- 13.2. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्य बाब, म्हणजे आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवला जाईल. असे हस्तांतरण हे, कायद्याशी सुसंगत अशा कराराच्या पारदर्शक अटीनुसार असेल.
- 13.3. जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला रक्कम, मुदत आणि परतफेडीची नियतकालिकता याद्वारे परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार निर्धारित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा तारण, जर असेल तर, परत मिळवून देणे समाविष्ट असेल.
- 13.4. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही, उदा. अनुचित वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बलाचा वापर करणे इ. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाचा समावेश असल्याने, ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची कंपनी खात्री करेल.
- 13.5. कंपनी सध्या वसुली एजंटला कामावर ठेवत नाही. जर कंपनीने वसुली एजंटला कामावर ठेवले तर बोर्डाच्या मान्यतेने आचारसंहिता तयार केली जाईल.
- 13.6. कंपनी पुढील परिस्थितीत गृहकर्जाची मुदतपूर्व फेड करण्यावर पूर्व-भरणा आकारणी किंवा दंड आकारणार नाही:
 - a. जेथे गृहकर्ज हे, अस्थायी व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून आधीच बंद करण्यात आले आहे.
 - b. जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्याच्या स्वतःच्या स्रोतातून कर्ज आधीच बंद केले आहे.

या 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 अस्थिरचे संयोजन) गृहकर्जांना, मुदतपूर्व परतफेड करण्याच्या वेळी कर्ज हे निश्चित किंवा अस्थिर दरावर असो किंवा नसो यावर अवलंबून, निश्चित/अस्थिर दराने मुदतपूर्व फेड करण्याचे नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे अस्थिर दर कर्जामध्ये रूपांतर झाल्यावर अस्थिर दरासाठी मुदतपूर्व परतफेड करण्याचे नियम लागू होतील. यापुढे मुदतपूर्व परतफेड करण्यात येणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना हे लागू होईल. ही बाब देखील स्पष्ट करण्यात आली आहे की, एक निश्चित दर कर्ज असे असते, जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- 13.7. कंपनी, वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही अस्थिर दर

मुदत कर्जावर सह-जबाबदारीधारकासह (सह-जबाबदारीधारकांसह) किंवा त्याशिवाय, मुदतपूर्व फेडीवर शुल्क/पूर्वभरणा दंड आकारणार नाही.

- 13.8.** कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्या दरम्यान मान्य झालेल्या गृहकर्जाचे प्रमुख नियम आणि अटींची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी, कंपनीला अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करणे आवश्यक आहे. हे दस्तऐवज, कंपनीद्वारे प्राप्त करण्यात येणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. कंपनीला हा दस्तऐवज डुप्लिकेटमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करण्याचा सल्ला दिला जातो. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत, कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत सुपूर्द करावी.
- 13.9.** कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकतेला प्रोत्साहन देण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (काही असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन करणे आवश्यक आहे.
- 13.10.** कंपनी तिची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- 13.11.** कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनीद्वारे लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव केला जाणार नाही. पुढे, कंपनी दिव्यांगतेच्या कारणास्तव उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी पुरवताना, दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, याद्वारे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरु करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित केले जात नाही. दृष्टिहीन अर्जदारासाठी कर्ज सुविधांसाठी उदाहरणात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे परिशिष्टात संलग्न आहेत.
- 13.12.** या संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनी खालील बाबी करेल:
- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे;
 - विनंती केल्यावर ही संहिता काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून देणे;
 - ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि तिच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देणे; आणि
 - त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले असल्याची खात्री करणे.

परिशिष्ट

दृष्टिहीन व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधांसाठी उदाहरणात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे

1. गृहनिर्माण वित्त कंपन्यानी (एचएफसी) ऑफर केलेली सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इ. दृष्टिहीन व्यक्तींसाठी उपलब्ध करून द्याव्यात आणि एचएफसीच्या सर्व शाखा/कार्यालयांमध्ये त्या ऑफर केल्या पाहिजेत.
2. सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इ. दृष्टिहीन ग्राहकांना इतर ग्राहकांप्रमाणे उपलब्ध करून दिल्या पाहिजेत आणि त्यांची दृष्टिहीनता हा, कर्ज मंजूर करण्याचा/नाकारण्याचा निकष नसावा.
3. एचएफसीने दृष्टिहीन ग्राहकांना इतर ग्राहकांप्रमाणेच सुविधा पुरवल्या पाहिजेत.
4. एचएफसीने त्यांच्याद्वारे ऑफर केलेली उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा पुरवठा दृष्टिहीन ग्राहकांना करण्यासाठी त्याच पद्धतीचा अवलंब करणे आवश्यक आहे, जसे ते त्यांच्या इतर ग्राहकांसाठी करतात.
5. दृष्टिहीन ग्राहकावर व्याज देय, संपार्श्विक आणि इतर अटींचा कोणताही अतिरिक्त बोजा लादला जाऊ नये.
6. जर एचएफसीची क्रेडिट पॉलिसी, तिच्याद्वारे देण्यात येणाऱ्या कोणत्याही प्रकारच्या कर्ज सुविधांसाठी, सह-कर्जदारासाठी किंवा इतर ग्राहकांसाठी हमीदाराचा आग्रह करत नसेल, तर दृष्टिहीन ग्राहकासाठी असा आग्रह धरू नये.
7. एचएफसीने दृष्टिहीन ग्राहकांची निरक्षर ग्राहकांशी तुलना करू नये.
8. एचएफसीने, त्यांच्या अंगठ्याचा ठसा वापरणाऱ्या दृष्टिहीन ग्राहकांसह, दृष्टिहीन ग्राहकांना कोणतीही सेवा नाकारू नये. आवश्यक असल्यास, एचएफसी दृष्टिहीन ग्राहकांकडून अतिरिक्त दस्तऐवज म्हणून अंगठ्याच्या ठशाची घोषणा घेऊ शकतात.
9. दृष्टिहीन ग्राहकांना फॉर्म, स्लिप इत्यादी वाचून दाखवणे आणि भरणे यासारख्या अतिरिक्त सुविधा पुरविल्या गेल्या पाहिजेत. ग्राहकाला आवश्यक असल्यास शाखा/कार्यालयाचे अधिकारी/व्यवस्थापक यांनी साक्षीदाराच्या उपस्थितीत व्यवसायाचे नियम आणि इतर नियम आणि अटी वाचून दाखवाव्यात.
10. एचएफसीने दृष्टिहीन ग्राहकाला कर्ज घेण्यास किंवा त्याने/तिने निवडलेल्या, दृष्टिहीन व्यक्ती(व्यक्ती)सह कोणाही व्यक्तीसोबत संयुक्तपणे त्यांनी देऊ केलेल्या कोणत्याही सुविधांचा लाभ घेण्यास परवानगी दिली पाहिजे.
11. दृष्टिहीन ग्राहकांची इच्छा असल्यास, दृष्टिहीन ग्राहकांना त्यांचे खाते चालवण्यासाठी एखाद्या व्यक्तीला/व्यक्तींना त्यांचे मुख्यतयारपत्र (पॉवर ऑफ अॅटर्नी) किंवा आदेश धारक म्हणून नियुक्त करण्याची परवानगी दिली जाऊ शकते.
12. शाखा/कार्यालयाच्या अधिकारी/व्यवस्थापकाने, दृष्टिहीन ग्राहक/संभाव्य ग्राहकाला उत्पादन ऑफर करण्यापूर्वी त्याचे हक्क आणि दायित्वे यांची माहिती दिली पाहिजे.
13. दृष्टिहीन ग्राहकाच्या दस्तऐवजीकरण आवश्यकता या, इतर कोणत्याही ग्राहकाच्या आवश्यकतांप्रमाणेच असणे आवश्यक आहे. अशा खात्याला स्पष्टपणे "खातेधारक दृष्टिहीन आहे" असे चिन्हांकित केले पाहिजे.
14. आवश्यक असल्यास, एचएफसीने दृष्टिहीन ग्राहकांना सर्व कागदपत्रांची एक प्रत डिजिटल स्वरूपात देखील प्रदान केली पाहिजे.
15. एचएफसीने दृष्टिहीन ग्राहकांना अत्यंत महत्त्वाच्या नियम आणि अटींची (एमआयटीसी) प्रत ब्रेल फॉर्ममध्ये

किंवा मजकूर वाचता येण्याजोग्या पीडीएफ मध्ये उपलब्ध करून द्यावी.

16. एचएफसीने दृष्टिहीन ग्राहकांना प्राधान्याने इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (ईसीएस) सुविधा पुरवावी.

ही बाब लक्षात ठेवली जाऊ शकते की, ही मार्गदर्शक तत्त्वे केवळ स्पष्टीकरणात्मक आहेत आणि कोणत्याही प्रकारे सर्वसमावेशक नाहीत.