

easy

ईझी होम फायनान्स लिमिटेड
विभागाचे नाव: अनुपालन
न्यायप्रवर्तक आचारसंहिता

आवृत्ती: ईएचएफएल/वित्तीय वर्ष-२०२४-२५/जून/न्यायप्रवर्तक आचारसंहिता / आवृत्ती: ६

प्रभावी तारीख: ०८/जून/२०२४

- धोरणाचे पुनरावलोकन होईपर्यंत वैध राहिल

अस्वीकृती:

या दस्तऐवजातील माहिती गोपनीय आहे आणि फक्त कंपनी, तिचे कर्मचारी आणि ईझी होम फायनान्स लिमिटेडचे अधिकृत प्रतिनिधी/वापरकर्त्यांसाठी उद्दिष्टित आहे. इतर कोणालाही या दस्तऐवजाकडे प्रवेश मिळणे अनधिकृत आहे. इतर कोणत्याही व्यक्तीद्वारे या दस्तऐवजातील माहितीचा कोणताही वापर, वितरण, मुद्रण, प्रसार, प्रतिकरण, प्रकटीकरण किंवा इतर कोणत्याही प्रकारचा वापर कडकपणे प्रतिबंधित आहे आणि तो बेकायदेशीर असू शकतो.

वर्णन	स्वाक्षरी
तयार केले: सचिवालय विभाग	
पुनरावलोकन केले: उद्यम जोखीम व्यवस्थापन समिती	
मंजूर केले: संचालक मंडळ	

आवृत्ती इतिहास:

आवृत्ती	लागू होण्याची तारीख	बदलांचे वर्णन	पुढील पुनरावलोकन तारीख
1	प्रारंभ	प्रथम मसुदा	-
2	२२ जून, २०१९	दुसरा मसुदा	-

आवृत्ती	लागू होण्याची तारीख	बदलांचे वर्णन	पुढील पुनरावलोकन तारीख
3	२५ सप्टेंबर, २०२०	तिसरा मसुदा	-
4	१७ सप्टेंबर, २०२१	चौथा मसुदा	-
5	१० ऑक्टोबर, २०२२	पाचवा मसुदा	-
6	१८ ऑगस्ट, २०२३	सहावा मसुदा	-
7	१६ फेब्रुवारी, २०२४	सातवा मसुदा	-
8	०८ जून, २०२४	आठवा मसुदा	-

इझी होम फायनान्स लिमिटेड (EHFL) निष्पक्ष व्यवहार संहिता

I - प्रस्तावना

या धोरणाचा अवलंब मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हौसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) मार्गदर्शक सूचनांनुसार करण्यात आला आहे, ज्याची अधिसूचना रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया द्वारे दिनांक १७ फेब्रुवारी २०२१ रोजी क्रमांक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 अंतर्गत जारी करण्यात आली आहे, आणि सर्व हौसिंग फायनान्स कंपन्यांद्वारे (HFC) अमलात आणली जाईल.

कंपनीने आपल्या व्यावसायिक पद्धतींमध्ये पारदर्शकता वाढवण्यासाठी निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("संहिता") तयार केली आहे.

ही संहिता कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे मूळतः २० सप्टेंबर २०१८ रोजी मंजूर आणि अवलंब करण्यात आली होती, म्हणजे आर्थिक वर्ष १८-१९ मध्ये झालेल्या ७ व्या संचालक मंडळाच्या बैठकीत, आणि वेळोवेळी मंडळापुढे पुनरावलोकनासाठी ठेवण्यात आली आहे.

II - संहितेचे उद्दिष्ट

हौसिंग फायनान्स कंपनी (HFC), ज्या आर्थिक प्रणालीचा एक भाग आहेत, त्या गृह कर्ज वितरण यंत्रणेची पोहोच वाढवून आर्थिक विकासात योगदान देतात. संस्थांमध्ये आणि अंतिम वापरकर्त्यांमध्ये व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी आणि सुविधित व्यावसायिक संबंधांसाठी, काही व्यापक मार्गदर्शक तत्वे आवश्यक मानली गेली आहेत. याच पार्श्वभूमीवर, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने एचएफसीसाठी निष्पक्ष व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे तयार केली आहेत, ज्याचा उद्देश उत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा भाग बनून व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करणे आहे. या संहितेचे उद्दिष्ट EHFL ने पुढील उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी तयार केले आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना चांगल्या आणि निष्पक्ष पद्धतींचा प्रचार करण्यासाठी किमान मानके निश्चित करणे;
- कंपनीकडून अपेक्षित असलेल्या सेवांचा ग्राहकाला अधिक चांगला आढावा मिळावा म्हणून पारदर्शकता वाढवणे;

- स्पर्धा द्वारे बाजारातील शक्तींच्या सहाय्याने उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहन देणे;
- कंपनी आणि तिच्या ग्राहकांमध्ये निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रोत्साहित करणे; आणि
- गृह वित्त प्रणालीवर विश्वास वाढवणे.

III - लागू क्षेत्र

ही संहिता EHFL, त्याच्या उपकंपन्या किंवा डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मस (स्वतःचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेमध्ये) द्वारे दिलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांवर लागू होईल, ज्या समोर, फोनवर, पोस्टद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक साधनांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने दिल्या जातील.

IV - नियमावली

१. पारदर्शकता

कंपनीने नेहमीच आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य, वाजवी आणि पारदर्शक पद्धतीने वागावे याची खात्री करावी.

a. कंपनीने आपल्या उत्पादने आणि सेवा यांसाठी केलेल्या वचनांचे पालन करणे आणि कर्मचारी प्रक्रियांचे व पद्धतींचे पालन करणे. b. कंपनीच्या उत्पादने आणि सेवा यांनी सर्व संबंधित कायदे आणि नियमांचे योग्य पद्धतीने पालन केलेले असले पाहिजे. c. ग्राहकांशी केलेला व्यवहार नैतिकतेच्या तत्वांवर, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या आधारावर आधारित असावा.

३. कर्जाच्या अर्जाचा व त्याच्या प्रक्रियेचा वापर

३.१. कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

३.२. EHFL ने कर्ज अर्ज प्रक्रिया शुल्क, कर्ज मंजूर न झाल्यास परतावा रक्कम, पूर्व-मूल्यपर्याय आणि शुल्क, उशीर झाल्यास दंडशुल्क, स्थिर ते तरंगते दर किंवा उलट दर रूपांतरण शुल्क, व्याज रीसेट क्लॉजची असणारी माहिती आणि कर्जदाराच्या हितास प्रभावित करणारी इतर बाबी यांचा पारदर्शकपणे खुलासा करावा. दुसऱ्या शब्दांत, EHFL ने कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत समाविष्ट सर्व शुल्कांची माहिती स्पष्टपणे द्यावी, आणि अशी शुल्के / फी भेदभाव करणारी नसावी.

३.३. कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हिताच्या सर्व आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून कर्जदार इतर HFC कडून ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीची तुलना करू शकेल आणि योग्य निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्जांमध्ये आवश्यक कागदपत्रांची यादी दिली जाऊ शकते.

३.४. EHFL ने सर्व कर्ज अर्जांच्या प्राप्तीची पावती मिळविण्याची प्रणाली तयार करावी. कर्ज अर्ज डावलण्याचा वेळेचा कालावधी पावतीमध्ये दिला जाऊ शकतो.

४. कर्जाचे मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज फेटाळल्याची सूचना

४.१. सामान्यतः, EHFL कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी गोळा करते. जर कोणतीही अतिरिक्त माहिती आवश्यक असेल, तर ग्राहकाला तत्काळ कळविले पाहिजे की त्याला पुन्हा संपर्क केला जाईल.

४.२. EHFL ने कर्जदारास लेखी स्वरूपात कर्ज मंजूरीचे पत्र वापरून किंवा अन्य प्रकारे, मंजूर झालेली कर्ज रक्कम आणि सर्व अटी व शर्ती, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, EMI रचना, पूर्व-मूल्य शुल्क, दंडशुल्क (जर लागू असेल) सांगावे, आणि कर्जदाराच्या लेखी स्वीकृती प्राप्त करून ठेवावी.

४.३. EHFL ने उशीर झालेल्या परतफेडी साठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडशुल्कांची माहिती मोठ्या अक्षरात कर्ज करारात दिली पाहिजे.

४.४. EHFL ने प्रत्येक कर्जदारास कर्ज मंजूरीच्या वेळी कर्ज कराराच्या प्रतीसह करारात नमूद केलेल्या संलग्नांच्या प्रती देऊन त्याची पावती मिळवावी.

४.५. EHFL ने ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसल्यास, नकाराच्या कारणांची लेखी स्वरूपात माहिती द्यावी.

५. कर्ज वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदल आणि वैयक्तिक कर्ज (वस्ती कर्जासह) परतफेड/तडजोड केल्यानंतर चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे सोडणे

५.१. वितरण कर्ज करार/मंजूरी पत्रातील वितरण वेळापत्रकानुसार केले पाहिजे.

५.२. EHFL ने कर्जदारास कोणत्याही अटी आणि शर्तीमध्ये बदल, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंड शुल्क (जर लागू असेल), सेवा शुल्क, पूर्व-मूल्य शुल्क, इतर लागू फी/शुल्के इत्यादींची माहिती स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत देणे आवश्यक आहे. EHFL ने हे देखील सुनिश्चित करावे की फक्त भावी बदल व्याजदर आणि शुल्कांवर परिणाम करतात. या बाबतीत योग्य शर्त कर्ज करारात समाविष्ट केली पाहिजे.

५.३. जर असा बदल ग्राहकाच्या अडचणीस असेल, तर तो/ती ६० दिवसांत आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो/ते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता खाते बदलू शकतो/ते.

५.४. कर्ज कराराच्या आधारे त्वरित पैसे मागण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.

५.५. EHFL ने सर्व सुरक्षा परतफेड किंवा कर्जाची शिल्लक रक्कम वसूल झाल्यावर सोडावी, EHFL कर्जदाराच्या विरुद्ध कोणताही वैध हक्क किंवा दावा असल्यास, तो सोडण्याच्या अटीसह. जर अशा हक्काचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदारास त्याबाबत पूर्ण माहिती देऊन नोटीस देण्यात यावी, ज्यात शिल्लक दाव्यांचा तपशील आणि EHFL ला सुरक्षा राखण्याचा अधिकार असलेल्या अटी सांगितल्या जातील.

५.६. EHFL ने सर्व चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे संपूर्ण परतफेड मिळाल्यावर आणि कर्ज खाते बंद झाल्यावर सोडावी. EHFL ने खालील सूचना पाळव्यात:

५.६.१ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे सोडणे:

a. EHFL ने सर्व मूळ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे सोडावी आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयाशी नोंदवलेले शुल्क ३० दिवसांच्या आत कर्ज खाते पूर्णपणे परतफेड/तडजोड केल्यानंतर काढून टाकावे.

b. कर्जदारास मूळ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे ज्या शाखेत कर्ज खाते सेवा दिले गेले त्या शाखेतून किंवा EHFL च्या कोणत्याही इतर कार्यालयातून, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार गोळा करण्याचा पर्याय दिला जावा.

c. मूळ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याचे वेळापत्रक आणि ठिकाण कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केले जावे, ज्यांची प्रभावी तारखेनंतर अंमलबजावणी करण्यात येईल.

d. एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदाराच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेसाठी EHFL ने मूळ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक स्पष्ट पद्धत ठेवावी. अशा प्रक्रियांचे वर्णन EHFL च्या वेबसाइटवर इतर तत्सम धोरणे आणि ग्राहकांच्या माहितीसाठी असलेल्या प्रक्रियांसह प्रदर्शित केले जावे.

५.६.२ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे सोडण्यास विलंब झाल्यास नुकसान भरपाई:

a. मूळ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे सोडण्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीत संबंधित नोंदणी कार्यालयात शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास EHFL ने कर्जदारास त्या विलंबाचे कारण कळवावे. जर EHFL च्या बाजूने विलंब झाला असेल, तर EHFL प्रत्येक विलंबित दिवसासाठी ₹५,०००/- इतकी नुकसान भरपाई कर्जदारास देईल.

b. मूळ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे अंशतः किंवा पूर्णतः हरवली/नष्ट झाल्यास, EHFL कर्जदारास डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि त्याच्याशी संबंधित खर्चासह उप-अनुच्छेद (a)

मध्ये नमूद केलेल्या प्रमाणे नुकसान भरपाईही देईल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी HFC ला ३० दिवसांचा अतिरिक्त कालावधी उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधीची दंडात्मक गणना त्यानंतर (म्हणजे एकूण ६० दिवसांनंतर) सुरु होईल.

c. या निर्देशानुसार प्रदान केलेली नुकसान भरपाई कर्जदाराच्या अन्य कोणत्याही हक्कांना बळ देण्यास न बाधक असेल, जसे की कोणत्याही लागू कायद्यानुसार अन्य नुकसान भरपाई मिळविण्याचा हक्क.

५.६.३ अनुच्छेद ५.६ अंतर्गत दिलेल्या निर्देशांचे पालन १ डिसेंबर २०२३ किंवा त्यानंतर मूळ चल/अचल मालमतेची कागदपत्रे सोडण्याच्या सर्व प्रकरणांमध्ये केले जाईल.

६. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज उगाचणे

EHFL कडून कोणतीही क्रियाकलाप आउटसोर्स केल्याने त्यांच्या जबाबदारीत कमी येत नाही, कारण नियामक निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी EHFL कडेच असते. जेव्हा EHFL कर्जदार शोधण्यासाठी आणि/किंवा देणी वसूल करण्यासाठी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून नियुक्त करतात, तेव्हा ते खालील निर्देशांचे पालन करतील:

६.१ EHFL चे एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मचे नावे EHFL च्या वेबसाइटवर जाहीर केली जातील.

६.२ डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकास हे स्पष्ट करण्याचे निर्देश दिले जातील की ते EHFL च्या वतीने त्याच्याशी संवाद साधत आहेत.

६.३ मंजुरीनंतर परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी EHFL च्या लेटरहेडवर कर्जदारास मंजुरी पत्र तात्काळ दिले जावे.

६.४ कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची प्रत दिली जावी.

६.५ EHFL ने नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जावे.

६.६ तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेशी प्रयत्न केले जावे.

६बी. डिजिटल लेंडिंगवरील मार्गदर्शक तत्त्वे

कंपनीने डिजिटल लेंडिंगचा पर्याय निवडल्यास २ सप्टेंबर २०२२ च्या 'डिजिटल लेंडिंगवरील मार्गदर्शक तत्त्वे' या परिपत्रकातील आणि वेळोवेळी दुरुस्त केल्या जाणाऱ्या सूचनांचे पालन करावे.

६सी. डिजिटल लेंडिंगमध्ये डीफॉल्ट लॉस गॅरंटी (DLG) संबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे

कंपनीने डिजिटल लेंडिंगचा पर्याय निवडल्यास, एचएफसींनी ८ जून २०२३ रोजी 'डिजिटल लेंडिंगमध्ये डीफॉल्ट लॉस गॅरंटी (DLG) संबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे आणि वेळोवेळी दुरुस्त केल्या जाणाऱ्या सूचनांचे पालन करावे.

७. संचालक मंडळाची जबाबदारी

७.१ EHFL चे संचालक मंडळ तक्रार निवारणासाठी योग्य यंत्रणा तयार करावी ज्याद्वारे EHFL च्या कामकाजात उद्भवलेल्या विवादांचे निराकरण केले जाईल. ही यंत्रणा अशा प्रकारे असावी की EHFL च्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या सर्व विवादांना पुढील स्तरावर किमान एकदा तरी सुनावले जाईल.

७.२ EHFL च्या संचालक मंडळाने फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या पालनाचे आणि विविध व्यवस्थापन पातळ्यांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यक्षमतेचे वेळोवेळी पुनरावलोकन करावे. अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल मंडळास ठराविक अंतराने सादर करावा.

८. तक्रारी आणि तक्रार निवारण

८.१ EHFL ने प्रत्येक कार्यालयात, समाविष्ट करून ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींना नोंदविण्यासाठी आणि सोडवण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असावी.

८.२ जर एखाद्या ग्राहकाने लेखी तक्रार प्राप्त केली असेल, तर EHFL त्याला एक आठवड्यात मान्यता/प्रतिक्रिया पाठविण्याचा प्रयत्न करेल. मान्यतेमध्ये त्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम समाविष्ट असावे जो तक्रार हाताळणार आहे. जर तक्रार EHFL च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे केली गेली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि तक्रार प्रगतीबद्दल योग्य कालावधीत माहिती दिली जाईल.

८.३ प्रकरणाचा तपास करून EHFL त्याच्या अंतिम प्रतिसादासह ग्राहकास पाठवेल किंवा त्याला अधिक वेळ का लागेल याचे स्पष्टीकरण देईल आणि ती प्रक्रिया सहा आठवड्यांच्या आत करण्याचा प्रयत्न करेल. जर ग्राहक अद्याप समाधानी नसेल तर त्याला पुढे त्याची तक्रार कशी पुढे न्यायची हे सांगितले जाईल.

८.४ EHFL ने त्याचे तक्रार निवारण प्रणाली सार्वजनिक करावी (ज्यामध्ये ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील समाविष्ट आहेत ज्यावर तक्रारी नोंदवल्या जाऊ शकतात, समस्या सोडवण्याचा वेळ, तीव्रतेनुसार escalation मॅट्रिक्स इत्यादी). हे कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये स्पष्टपणे दर्शवावे की जर तक्रारकर्त्याला एका महिन्याच्या आत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर तो असमाधानी असेल, तर तक्रारकर्ता राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी वेबसाइटवरून ऑनलाइन तक्रार दाखल करू शकतो किंवा NHB, नवी दिल्ली कडे पोस्टाद्वारे तक्रार करू शकतो.

८.५. ग्राहकांच्या तक्रारींचे श्रेणीसुधारित/सुधारित क्रेडिट माहितीचे विलंबित अद्यतनीकरण / दुरुस्ती आणि ग्राहक सेवा सुधारण्यासाठी भरपाईची रूपरेषा:

(अ) जर क्रेडिट संस्थांनी (सीआय) (उदा. EHFL) किंवा क्रेडिट माहिती कंपन्यांनी (CIC) तक्रारीचे निवारण तक्रारकर्त्याकडून तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून तीस (३०) कॅलेंडर दिवसांच्या आत न

केल्यास, तक्रारकर्त्याला ₹१०० प्रती कॅलेंडर दिवशी भरपाई मिळण्यास पात्र असेल. CIs आणि CICs ला तक्रारीचे निवारण/विल्हेवाट लावण्यासाठी एकूण तीस (३०) दिवसांचा कालावधी देण्यात आला आहे. याचा अर्थ असा की CIs ला वीस-एकवीस (२१) दिवसांचा कालावधी मिळेल, आणि CICs ला तक्रारीचे पूर्ण निवारण करण्यासाठी उर्वरित नऊ (९) दिवस मिळतील. तक्रारीचे निराकरण होण्याची तारीख CIC किंवा CI कडून तक्रारकर्त्याच्या पत्त्यावर किंवा ई-मेल आयडीवर सुधारित क्रेडिट माहिती अहवाल (CIR) पाठविण्याची तारीख असेल. तक्रार निराकरणाच्या पाच (५) कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारकर्त्याच्या बँक खात्यात भरपाईची रक्कम जमा केली जाईल.

(ब) जर EHFL ने तक्रारकर्त्याद्वारे किंवा CIC कडून माहिती मिळाल्यानंतर एकवीस (२१) कॅलेंडर दिवसांच्या आत सुधारित क्रेडिट माहिती CICs कडे पाठविली नाही, तर EHFL तक्रारकर्त्याला भरपाई देईल;

(क) जर EHFL ने CIC कडून किंवा तक्रारकर्त्याकडून माहिती मिळाल्यानंतर एकवीस (२१) दिवसांच्या आत सुधारित क्रेडिट माहिती CIC कडे पाठविली असतानाही CIC ने तक्रार दाखल झाल्यानंतर तीस (३०) कॅलेंडर दिवसांच्या आत तक्रार सोडवली नाही, तर EHFL CIC तक्रारकर्त्याला भरपाई देईल;

(ड) EHFL/CICs तक्रारकर्त्याला तक्रारीवर केलेल्या कारवाईची माहिती देईल, जरी तक्रार फेटाळण्यात आली असेल. नाकारल्यास, EHFL आणि CIC कडून नकाराच्या कारणांची माहिती दिली जाईल.

(ई) CICs/EHFL द्वारे तक्रारकर्त्याला दिलेली भरपाई (तक्रार दाखल झाल्यानंतर तीस (३०) कॅलेंडर दिवसांनंतर विलंबित निवारणासाठी) संबंधित EHFL/CICs मध्ये समान प्रमाणात वाटली जाईल. याचे उदाहरण RBI च्या सूचना RBI/2023-24/72DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 दिनांक २६ ऑक्टोबर २०२३ च्या परिपत्रकात Annexure मध्ये दिलेले आहेत.

(फ) जर तक्रारीमध्ये एकापेक्षा अधिक CI द्वारे दिलेल्या अचूक क्रेडिट माहितीचा समावेश असेल, तर तक्रारकर्त्याने संबंधित CIC कडे तक्रार दाखल करावी. CIC संबंधित सर्व CIs सोबत समन्वय साधेल आणि तक्रारकर्त्याला संपूर्ण तक्रार निवारणाचे निराकरण प्रदान करेल.

(ग) जर CIC ने तक्रार प्राप्त करून नोंदवली आणि तक्रारीच्या निराकरणात विलंब झाला, तर CIC संबंधित CI(s) आणि तक्रारकर्त्याला अंतिम निराकरणानंतर, एकूण विलंब (कॅलेंडर दिवशी) आणि CI(s) आणि/किंवा CIC द्वारे भरपाईची रक्कम किती असावी याची माहिती देईल.

(ह) EHFL कडे तक्रार प्राप्त आणि नोंदवली गेली असल्यास, आणि तक्रारीच्या निवारणात विलंब झाल्यास, अंतिम निवारणानंतर EHFL संबंधित CIC(s) आणि तक्रारकर्त्याला एकूण विलंब (कॅलेंडर दिवसांमध्ये) आणि EHFL आणि/किंवा CIC(s) कडून भरपाईची रक्कम किती दिली जाईल याची माहिती देईल.

(इ) तक्रारीचे निराकरण झालेले दिवस तो दिवस असेल जेव्हा CIC किंवा EHFL ने सुधारित क्रेडिट माहिती अहवाल (CIR) तक्रारकर्त्याने दिलेल्या पोस्टल पत्त्यावर किंवा ई-मेल आयडीवर पाठवला आहे.

(ज) CICs/EHFL यांनी त्यांच्या तक्रार सादर करण्याच्या फॉर्ममध्ये (ऑनलाइन आणि ऑफलाइन दोन्ही) योग्य तरतूद करावी, ज्याद्वारे तक्रारकर्त्याला संपर्क तपशील, ई-मेल आयडी, आणि बँक खाते तपशील/यूपीआय आयडी भरपाईची रक्कम जमा करण्यासाठी सादर करण्यास सक्षम करावे. अचूक माहिती प्रदान करण्याची जबाबदारी तक्रारकर्त्यावर असेल आणि EHFL/CICs तक्रारकर्त्याने दिलेल्या चुकीच्या माहितीसाठी जबाबदार धरले जाणार नाहीत.

(क) तक्रारीच्या निराकरणानंतर पाच (५) कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारकर्त्याच्या बँक खात्यात भरपाईची रक्कम जमा केली जाईल.

(ल) जर EHFL किंवा CICs कडून चुकीच्या पद्धतीने भरपाई नाकारण्यात आली असेल, तर तक्रारकर्ता रिझर्व्ह बँक-इंटीग्रेटेड लोकपाल योजने, २०२१ अंतर्गत RBI लोकपालाकडे तक्रार करू शकतो.

(म) जर EHFL कडून चुकीच्या पद्धतीने भरपाई नाकारली गेली असेल, जे रिझर्व्ह बँक-इंटीग्रेटेड लोकपाल योजना, २०२१ अंतर्गत अद्याप समाविष्ट केलेले नाही, तर तक्रारकर्ता रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या क्षेत्रीय कार्यालयांत (ROs) कार्यरत ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाशी (CEPC) संपर्क साधू शकतो.

अस्वीकृतीची अट: खालील प्रकरणांमध्ये भरपाईच्या फ्रेमवर्कचा वापर होणार नाही:

(I) CICRA, २००५ च्या कलम १८ अंतर्गत जे प्रकरणे आहेत, त्यासाठी उपाययोजना दिली गेली आहे. CICRA, २००५ च्या कलम १८ अंतर्गत, CICs, CIs, कर्जदार आणि ग्राहकांमध्ये उत्पन्न झालेल्या मतभेदांसाठी कोणताही उपाय दिला नसल्यास, तो मतभेद मध्यस्थी किंवा मध्यस्थीतून सोडवावा लागतो.

(II) तक्रारी/संदर्भ जे आंतरिक प्रशासन, मानवी संसाधने, कर्मचारी वेतन आणि पगार याबद्दल असतील.

(III) क्रेडिट स्कोअर/क्रेडिट स्कोअर मॉडेलच्या गणनेबाबत असलेल्या तक्रारी.

(IV) ज्या तक्रारींवर इतर न्यायालये, ग्राहक विवाद निवारण आयोग किंवा इतर प्राधिकरणांमध्ये निर्णय झालेला आहे किंवा विचाराधीन आहेत.

EHFL क्रेडिट माहिती कंपन्यांना (CICs) माहिती सबमिट करताना ग्राहकांच्या उपस्थित कर्ज सुविधांमध्ये चूक/विलंब झाल्याबाबत एसएमएस/ई-मेलच्या माध्यमातून सूचना पाठवेल.

EHFL CICs कडून ग्राहकांच्या तक्रारी निवारणासाठी नोडल पॉइंट/अधिकृत संपर्क नियुक्त करेल. EHFL CICs ला नोडल पॉइंट/अधिकृत संपर्क तपशील, ई-मेल आयडी, आणि टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक पुरवेल आणि अशा बदलानंतर पाच (५) कॅलेंडर दिवसांत कोणत्याही बदलाची माहिती CICs कडे देईल.

EHFL हे ग्राहकांच्या तक्रारींचे मूळ कारण विश्लेषण (Root Cause Analysis - RCA) कमीत कमी सहामाही आधारावर करेल. CIC कडून नाकारलेल्या डेटाची माहिती आणि CIC कडून पुरविलेला डेटा क्वालिटी इंडेक्स

(Data Quality Index - DQI) यासह इतर स्रोतांचा वापर RCA साठी माहिती मिळवण्यासाठी केला जाईल. EHFL चे शीर्ष व्यवस्थापन कमीत कमी वार्षिक आधारावर RCA विश्लेषणाचे पुनरावलोकन करेल.

EHFL ला सर्व विभागांसाठी डेटा क्वालिटी इंडेक्स (DQI)* चे सहामाही पुनरावलोकन करण्याचा सल्ला दिला जातो, जेणेकरून CIC कडे सबमिट केलेल्या डेटाच्या गुणवत्तेमध्ये सुधारणा होईल. EHFL सहा महिन्यांच्या शेवटच्या दोन महिन्यांत वरील मुद्द्यांवर आणि त्यावर घेतलेल्या सुधारात्मक उपायांवर अहवाल त्याच्या शीर्ष व्यवस्थापनाला सादर करेल.

*डेटा क्वालिटी इंडेक्स—एक मानक डेटा क्वालिटी इंडेक्स बँका/वित्तीय संस्थांना त्यांच्या डेटामधील अंतर ठरविण्यास मदत करेल आणि काळाच्या ओघात त्यांच्या कामगिरीत सुधारणा करण्याकडे नेईल. याशिवाय, ते स्वतःची कामगिरी त्यांच्या प्रतिस्पर्ध्यांच्या तुलनेत रँक करू शकतील आणि त्यांची सापेक्ष स्थिती ओळखू शकतील.

९. फेअर प्रॅक्टिस कोड संवादाची भाषा आणि पद्धत ९.१. वरील दिशानिर्देशांवर आधारित फेअर प्रॅक्टिस कोड (प्राधान्याने स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत) EHFL कडून बोर्डाच्या मंजूरीने लागू केला जाईल. EHFL ला फेअर प्रॅक्टिस कोड तयार करण्याचे स्वातंत्र्य असेल, परंतु या दिशानिर्देशांच्या मूलतत्वांचा त्याग न करता त्याच्या कक्षेत सुधारणा केली जाईल. विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी तो त्यांच्या वेबसाइटवर ठेवला जाईल.

१०. अतिप्रमाणात आकारण्यात येणारे व्याज नियंत्रित करणे

१०.१. प्रत्येक हाउसिंग फायनान्स कंपनी (HFC) च्या बोर्डांने एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारले पाहिजे, जे निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करते आणि कर्ज आणि आगाऊ देणगीसाठी व्याजदर ठरवते. कर्जदार किंवा ग्राहकास अर्जाच्या फॉर्ममध्ये व्याजदर, जोखमीच्या श्रेणीसाठी पद्धत, आणि भिन्न प्रकारच्या कर्जदारांसाठी वेगळ्या व्याजदर आकारण्याचे कारण स्पष्टपणे सांगितले जावे आणि मंजूरी पत्रात स्पष्ट केले जावे. EHFL च्या बोर्डांने दंड आकारणीसाठी स्पष्ट धोरण ठेवले पाहिजे (जर असेल तर).

१०.२. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीसाठी पद्धत आणि दंड आकारणी (जर असेल तर) कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केली पाहिजे. व्याजदरात कोणताही बदल झाल्यास वेबसाइटवरील किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली पाहिजे.

१०.३. व्याजदर वार्षिक असायला हवा, जेणेकरून कर्जदाराला त्यांच्या खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची जाणीव होईल.

१०.४. कर्जदारांकडून गोळा केलेले हफते स्पष्टपणे व्याज आणि मूळ रकमेचे विभाजन दाखवावे.

११. जास्त व्याजदर आकारणे

११.१ जरी आरबीआय व्याजदरांचे नियमन करत नाही, तरी काही पातळीच्या पलीकडे असलेले व्याजदर अतिशय जास्त असू शकतात. ते ना टिकाऊ असतात, ना सामान्य आर्थिक व्यवहाराशी सुसंगत असतात.

ईएचएफएलने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्के (दंड शुल्कांसह) ठरवण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया तयार करावीत. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी व शर्तीबाबत पारदर्शकतेबद्दलच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडमधील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे. ईएचएफएलने कर्जदारांशी संवादांमध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सवर अंतर्गत यंत्रणा तयार केली पाहिजे.

११.२ ईएचएफएलने ग्राहकाला प्रत्यक्ष निधी वितरित झालेल्या तारखेपासून व्याज आकारले पाहिजे. त्याचप्रमाणे, जेव्हा चेकद्वारे कर्ज वितरित केले जाते, तेव्हा चेक हस्तांतराची तारीख विचारात घेऊन व्याज आकारले जाईल.

कर्ज महिना दरम्यान वितरित किंवा परतफेड केली जात असताना, ईएचएफएल फक्त तेवढ्या कालावधीसाठी व्याज आकारेल जेवढ्या काळासाठी कर्ज बकाया असते.

ईएचएफएल अन्यायकारक पद्धतींसारख्या एक किंवा अधिक हफते आगाऊ गोळा करणे, परंतु संपूर्ण कर्जाची रक्कम व्याज आकारण्यासाठी विचारात घेणे, यांचा वापर करणार नाही.

११ए. कर्ज खात्यांमधील दंड शुल्के

११ए.१ कर्जदारांनी कर्ज कराराच्या सामग्री अटींचे पालन न केल्यास आकारलेला दंड 'दंड शुल्क' म्हणून घेतला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो आगाऊ रक्कमांवर आकारला जातो. दंड शुल्काचे भांडवलकरण केले जाऊ नये, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. मात्र, हे कर्ज खात्यातील व्याज संकलनाच्या सामान्य प्रक्रियांवर परिणाम करणार नाही. ११ए.३ ईएचएफएलने दंड शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांसाठी (कसल्याही नावाने) मंजूर धोरण तयार केले पाहिजे किंवा विद्यमान धोरणात बदल केला पाहिजे. ११ए.४ दंड शुल्काची रक्कम वाजवी असली पाहिजे आणि कर्ज कराराच्या सामग्री अटींचे पालन न केल्यामुळे आकारलेली असली पाहिजे, तसेच कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावमुक्त असली पाहिजे. ११ए.५ 'व्यक्तिगत कर्जदारांना व्यवसायाच्या उद्देशाव्यतिरिक्त दिलेल्या कर्जांमध्ये, दंड शुल्क अशा गैर-अनुपालनासाठी असलेल्या इतर कर्जदारांसाठी लावलेल्या शुल्कांपेक्षा जास्त असू नये.

११ए.६ एचएफसीने कर्जाच्या करारात आणि महत्वाच्या अटी व शर्ती/ महत्वाच्या तथ्ये वक्तव्यात (KFS) दंड शुल्काची रक्कम आणि कारण स्पष्टपणे नमूद करावे, तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्कांच्या अंतर्गत प्रदर्शित करावे.

११ए.७ कर्जाच्या सामग्री अटींचे पालन न केल्यास कर्जदारांना सूचना दिल्या जातात, तेव्हा लागू दंड शुल्क सूचित केले जावे. याव्यतिरिक्त, दंड शुल्काची कोणतीही बाब लागू केल्याची आणि त्यासाठीचे कारण याची माहिती दिली पाहिजे.

११ए.८. ईएचएफएलने सर्व संभाव्य कर्जदारांना केएफएस (की फॅक्ट स्टेटमेंट) प्रदान केले पाहिजे, जेणेकरून कर्ज करारावर सही करण्यापूर्वी कर्जदार सुजाण निर्णय घेऊ शकतील, जसे की परिशिष्ट I(c) मध्ये मानकीकृत स्वरूपात नमूद केले आहे. केएफएस कर्जदारांना समजणाऱ्या भाषेत लिहिलेले असले पाहिजे. केएफएसचे विषय कर्जदाराला समजावून सांगावेत आणि कर्जदाराने त्याचे समजून घेतल्याचे प्रमाणपत्र प्राप्त करावे.

केएफएसला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक दिला जाईल आणि किमान तीन कार्य दिवसांची वैधता असली पाहिजे, जर कर्जाचा कार्यकाळ सात दिवस किंवा त्यापेक्षा जास्त असेल, तर एक दिवसाच्या कार्यकाळाच्या कर्जासाठी एक कार्यदिवसाची वैधता दिली जाईल.

स्पष्टीकरण

(i) वैधता कालावधी म्हणजे कर्जदारास EHFLकडून केएफएस प्रदान केल्यानंतर कर्जाच्या अटींशी सहमती दर्शवण्यासाठी असलेला कालावधी. जर कर्जदाराने वैधता कालावधीच्या आत कर्जाच्या अटींशी सहमती दर्शवली, तर EHFL कर्जाच्या अटींमध्ये बांधील राहील.

(ii) केएफएसमध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (APR) आणि कर्जाच्या कार्यकाळातील हप्त्यांचे वेळापत्रक समाविष्ट असावे. APR मध्ये EHFL कडून आकारण्यात येणाऱ्या सर्व शुल्कांचा समावेश असावा.

११ए.९. EHFLने तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कर्जदारांकडून वास्तविक आधारावर वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, हे APR चा भाग असले पाहिजे आणि वेगळे नमूद केले पाहिजे. अशा सर्व बाबतीत, जेथे EHFL संबंधित शुल्क वसूल करत आहे, प्रत्येक पेमेंटसाठी कर्जदाराला पावती आणि संबंधित दस्तऐवज वाजवी वेळेत प्रदान केले पाहिजेत.

केएफएसमध्ये नमूद केलेल्या शुल्कांशिवाय EHFL कर्जाच्या कार्यकाळात कर्जदाराकडून कोणतेही अतिरिक्त शुल्क आकारू शकत नाही, जोपर्यंत कर्जदाराने स्पष्ट संमती दिलेली नसते.

केएफएसमध्ये एक सारांश बॉक्स देखील समाविष्ट करावा जो कर्ज कराराचा एक भाग म्हणून प्रदर्शित केला जाईल.

११बी. इएमआय आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दराचा रीसेट (गृह कर्जासह)

११बी.१. इएमआय-आधारित फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्जाच्या मंजूरीच्या वेळी, EHFL ने कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेतली पाहिजे, जेणेकरून कर्जाच्या कार्यकाळात बाह्य बॅचमार्क दर/व्याज दर वाढल्यास कार्यकाळ वाढवणे आणि/किंवा इएमआय वाढवण्याची शक्यता असल्यास पुरेशी जागा उपलब्ध असेल याची खात्री करता येईल. तथापि, इएमआय आधारित फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्जाबाबत, वाढत्या व्याजदरांच्या पार्श्वभूमीवर, कर्जदारांना योग्य संवाद न करता आणि/किंवा त्यांच्या संमतीशिवाय कर्जाच्या कार्यकाळात वाढ किंवा इएमआयच्या रकमेत वाढ यासंबंधी अनेक तक्रारी प्राप्त झाल्या आहेत. या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, एचएफसीना खालील आवश्यकता पूर्ण करणारी योग्य धोरणात्मक चौकट अंमलात आणण्यासाठी आणि पालन करण्यासाठी सल्ला दिला जातो.

११बी.१.१. मंजूरीच्या वेळी, ईएचएफएल कर्जदारांना व्याजदरातील बदलामुळे इएमआय आणि/किंवा कर्जाचा कालावधी किंवा दोन्ही बदलण्याचा संभाव्य परिणाम स्पष्टपणे सांगेल. त्यानंतर, वरील गोष्टींच्या आधारावर इएमआय/कालावधीत वाढ झाल्यास, ते त्वरित योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला कळवले जाईल.

११बी.१.३. कर्जदारांना (i) इएमआय वाढविणे किंवा कालावधी वाढविणे किंवा दोन्ही पर्यायांची संयोजन निवडण्याचा आणि (ii) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी आंशिक किंवा पूर्णपणे प्रीपे करण्याचा पर्याय

दिला जाईल. कर्जाच्या पूर्ववेळीची दंड आकारणी किंवा प्री-पेमेंट शुल्क लागू करण्यासाठी विद्यमान सूचना लागू राहतील.

११बी.१.५. ईएचएफएल हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग-रेट कर्जाच्या कालावधीची वाढ नकारात्मक परतफेडीमध्ये परिणत होणार नाही.

११बी.१.६. ईएचएफएल प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे एक स्टेटमेंट शेअर/उपलब्ध करून देईल, ज्यात किमान आजपर्यंत परतफेड केलेले मुख्य आणि व्याज, इएमआयची रक्कम, उर्वरित इएमआयची संख्या आणि वार्षिक व्याज दर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल. ईएचएफएल हे सुनिश्चित करेल की कर्जदाराला स्टेटमेंट समजेल आणि ते सहजतेने वापरता येईल.

११बी.२. समप्रमाण हप्त्याच्या कर्जासह, या सूचनांचा सर्व समप्रमाण हप्त्यांवरील कर्जासाठी त्याच प्रकारे लागू होईल.

१२. विज्ञापन, विपणन आणि विक्री

ईएचएफएल याची काळजी घेईल की:

१२.१. सर्व जाहिराती आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक असेल.

१२.२. कोणत्याही माध्यमातील जाहिरातीत किंवा प्रचार साहित्यामध्ये सेवेसाठी किंवा उत्पादनासाठी दिलेल्या व्याजदराचा संदर्भ दिला असल्यास, ईएचएफएल यासोबत हे देखील दर्शवेल की इतर शुल्क आणि आकारणी लागू होतील आणि संबंधित अटी व शर्तीचे पूर्ण तपशील विनंती केल्यावर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.

१२.३. ईएचएफएल शाखांमध्ये नोटिसेस लावून, फोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे, कंपनीच्या वेबसाइटवर, नियुक्त कर्मचाऱ्यांद्वारे/ हेल्प डेस्कद्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शक/ शुल्क वेळापत्रक प्रदान करून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि आकारणी (दंड शुल्कासह, जर लागू असेल) माहिती प्रदान करेल.

१२.४. जर ईएचएफएलने समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा वापर केला तर, अशा तृतीय पक्षांना कर्जदाराच्या वैयक्तिक माहितीस (जर ती माहिती उपलब्ध असेल तर) तितक्याच गुप्तता आणि सुरक्षिततेने हाताळण्याची आवश्यकता असेल जितके ईएचएफएल करेल.

१२.५. ईएचएफएल वेळोवेळी कर्जदारांना त्यांच्या उत्पादने आणि सेवांची माहिती देऊ शकते. इतर उत्पादने किंवा सेवा ऑफरची माहिती फक्त त्याच वेळी दिली जाईल जेव्हा कर्जदाराने मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून अशा माहिती/सेवा प्राप्त करण्याची सहमती दिली असेल.

१२.६. ईएचएफएल आपल्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (DSAs) साठी आचारसंहिता ठरवेल, ज्यांची उत्पादने/सेवा विक्री करण्यासाठी सेवा घेतली जाते. या आचारसंहितेत, इतर गोष्टींसह, डीएसए ग्राहकांना उत्पादन विक्रीसाठी वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे संपर्क साधताना स्वतःची ओळख देण्याचे निर्देश असतील.

१२.७. ईएचएफएल डीएसए/डीएमए (Direct Marketing Agents) साठी आचारसंहिता स्वीकारेल, ज्यांना रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) कडून वेळोवेळी जारी करण्यात आलेल्या मास्टर डिरेक्शन्सनुसार मंजूरी देण्यात येईल.

१२.८. ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास की ईएचएफएलचा प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डीएसएने कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले आहे किंवा या आचारसंहितेचे उल्लंघन केले आहे, तर तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आवश्यक उपाय केले जातील.

१३. गॅरंटर्स

१३.१. जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी गॅरंटार बनण्याचा विचार करित असेल, त्यावेळी तिला खालील बाबींबद्दल माहिती दिली जाईल:

a. गॅरंटार म्हणून त्यांची जबाबदारी; b. कंपनीकडे त्यांच्यावर असणाऱ्या जबाबदारीची रक्कम; c. कोणत्या परिस्थितीत ईएचएफएल त्यांना त्यांची जबाबदारी पार पाडण्यासाठी बोलवेल;

d. जर गॅरंटारने पैसे भरण्याचे अपयश केले, तर ईएचएफएल त्याच्या/तिच्या इतर निधीकडे पुन्हा पाहील का;

e. गॅरंटार म्हणून त्यांच्या जबाबदारीचे प्रमाण विशिष्ट क्वांटमपर्यंत मर्यादित आहे का किंवा ती अमर्याद आहे का;

f. गॅरंटार म्हणून त्यांची जबाबदारी कोणत्या वेळी आणि कोणत्या परिस्थितीत संपेल, आणि ईएचएफएल त्यांना कशी माहिती देईल याबद्दल;

g. जर गॅरंटारकडे पुरेसे साधन असूनही, कर्जदार/कर्जदाता कडून आलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर अशा गॅरंटारला देखील जाणूनबुजून चुकणार म्हणून मानले जाईल.

ईएचएफएल गॅरंटार म्हणून उभा असलेल्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीमध्ये कोणताही गंभीर प्रतिकूल बदल झाल्यास त्याला/तिला याची माहिती ठेवेल.

१४. गोपनीयता आणि गोपनीयता १४.१. सर्व ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती, वर्तमान आणि भूतकाळातील, खाजगी, गोपनीय मानली जाईल आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणे यांच्यानुसार मार्गदर्शित केली जाईल.

१४.१.१. ईएचएफएल ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी दिलेली किंवा अन्यथा, इतर कोणालाही उघड करणार नाही, त्यात त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संघटना समाविष्ट आहेत, खालील अपवादात्मक प्रकरणांशिवाय:

a. जर कायद्याने माहिती देणे आवश्यक असेल. b. जर सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असेल. c. जर ईएचएफएलच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). तथापि, हे इतर कोणालाही, ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता यासह) मार्केटिंगसाठी देण्यासाठी कारण म्हणून वापरले जाऊ नये, त्यात गटातील इतर कंपन्या समाविष्ट आहेत. d. जर ग्राहक ईएचएफएलला माहिती उघड करण्यास सांगतो किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने. e. जर ईएचएफएलला ग्राहकांबद्दल संदर्भ द्यायचा असेल, तर त्यापूर्वी ते त्यांची लेखी परवानगी घेईल. १४.१.२. ग्राहकाला त्याच्या

वैयक्तिक रेकॉर्ड्समध्ये त्याचे अधिकार किती आहेत याची माहिती दिली जाईल, जे ईएचएफएल त्याच्याबद्दल ठेवतात. १४.१.३. ईएचएफएल ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीसाठी मार्केटिंगसाठी कोणालाही वापरू शकणार नाही, यात ईएचएफएल समाविष्ट आहेत, जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्याची स्पष्ट परवानगी देत नाही.

१५. सामान्य

१५.१. ईएचएफएल कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही, फक्त कर्ज कराराच्या अटींमध्ये दिलेल्या उद्देशांसाठी (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी न उघडलेली माहिती आढळलेली नाही).

१५.२. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, ईएचएफएलची संमती किंवा विरोध, म्हणजेच कोणताही आक्षेप, विनंती प्राप्त झाल्याच्या २१ दिवसांच्या आत कळवला जाईल. अशा हस्तांतरणाचे कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.

१५.३. जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा ईएचएफएल ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीच्या कालावधीसह स्पष्ट करेल. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीचे वेळापत्रक पाळत नसेल, तर कायद्याच्या अधीन राहून परतफेड वसूल करण्यासाठी एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबिली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षा जप्त करून स्मरण करून देणे समाविष्ट असेल.

१५.४. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, ईएचएफएल छळाचा अवलंब करणार नाही, उदाहरणार्थ, कर्जदारांना अस्वस्थ करणे, उग्र वर्तन करणे इ. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून झालेल्या खडूस वर्तनाचा समावेश आहे, त्यामुळे ईएचएफएल हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.

१५.५. वसुली एजंट्स (जर कोणतेही असतील) ईएचएफएलच्या मंडळाद्वारे मंजूर धोरणानुसार नियुक्त केले जातील, जे रिझर्व्ह बँकेने एचएफसीसाठी १७ फेब्रुवारी २०२१ रोजी जारी केलेल्या मास्टर डिरेक्शन्सच्या अनुरूप असेल, आणि वेळोवेळी त्यात सुधारणा केल्या जातील.

१५.६. ईएचएफएल कर्जाच्या खालील परिस्थितींमध्ये गृहनिर्माण कर्जाच्या पूर्व-बंद करणे किंवा पूर्व-देयक शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:

- जेथे गृहनिर्माण कर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद केले जाते.
- जेथे गृहनिर्माण कर्ज निश्चित व्याज दरावर आहे आणि कर्जदार आपल्याच स्त्रोतांकडून कालावधी पूर्ण होण्यापूर्वी कर्ज बंद करतो.

स्वतःचे स्त्रोत या अभिव्यक्तीचा अर्थ असा आहे की बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून घेतलेल्या कर्जाशिवाय इतर कोणत्याही स्त्रोतांकडून. सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंग यांचे संयोजन) गृहनिर्माण कर्ज स्थिर/फ्लोटिंग दरावर अवलंबून असलेल्या प्री-क्लोजरच्या नियमांना लागू करतील, जे कर्ज प्री-क्लोजरच्या वेळी स्थिर किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे. दुहेरी/विशेष दर गृहनिर्माण कर्जाच्या

बाबतीत, फ्लोटिंग दराचे प्री-क्लोजरचे नियम लागू होतील, एकदा स्थिर व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर कर्ज फ्लोटिंग दराच्या कर्जात रूपांतरित झाले की. हे नियम यापुढील सर्व अशा दुहेरी/विशेष दर गृहनिर्माण कर्जांच्या बाबतीत लागू होतील. हे देखील स्पष्ट केले आहे की, स्थिर दराचे कर्ज असे आहे जिथे कर्जांच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित आहे.

१५.७. ईएचएफएल कोणत्याही फ्लोटिंग दराच्या मुदत कर्जावर व्यवसायाशिवाय इतर उद्देशांसाठी, वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-अर्जदार (अर्जदारांसह) असो वा नसो, फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-देय दंड लागू करणार नाही.

१५.८. ईएचएफएल आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य केलेल्या गृहनिर्माण कर्जांच्या प्रमुख अटी आणि शर्तीचे जलद आणि योग्य समज सुलभ करण्यासाठी, ईएचएफएल अशा कर्जांच्या सर्व बाबतीत सूचनेतील स्वरूपानुसार सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) असलेला दस्तऐवज प्राप्त करेल. हा दस्तऐवज ईएचएफएलने विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या अतिरिक्त स्वरूपात प्राप्त करावा. ईएचएफएलने हा दस्तऐवज डुप्लिकेट स्वरूपात तयार करावा आणि कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावा. कर्जदाराकडून ईएचएफएल आणि कर्जदारामध्ये योग्यरित्या निष्पादित डुप्लिकेट प्रत परत दिली पाहिजे.

१५.९. ईएचएफएलच्या कार्यपद्धतीत पारदर्शकता वाढवण्यासाठी, सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड शुल्क (जर काही असतील), देण्यात आलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम, तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी महत्वाच्या बाबी दाखवणे आवश्यक आहे. ईएचएफएलने "सूचना फलक", "पुस्तिका/ब्रॉशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाचे इतर प्रकार", आणि "इतर मुद्दे" या मार्गदर्शक तत्वांचे अनुसरण करणे आवश्यक आहे.

१५.१०. ईएचएफएलने त्यांच्या उत्पादने आणि सेवांचे प्रदर्शन हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषांपैकी एक किंवा अधिक भाषांमध्ये करणे आवश्यक आहे.

१५.११. ईएचएफएल कर्ज देताना लिंग, जात किंवा धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, ईएचएफएल दृष्टीदोष किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांना अपंगत्वाच्या आधारावर उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी देताना भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे ईएचएफएलला समाजातील विविध विभागांसाठी आखलेल्या योजनांमध्ये भाग घेण्यापासून रोखत नाही.

१५.१२. कोडचा प्रचार करण्यासाठी, ईएचएफएलने:

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करावी;
- कोड ग्राहकांच्या मागणीवर उपलब्ध करून द्यावा, काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा मेलद्वारे;
- हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्यावा; आणि
- त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना कोडबद्दलची संबंधित माहिती देण्यासाठी आणि त्याची अंमलबजावणी करण्यासाठी प्रशिक्षण द्यावे.

परिशिष्ट I ईएचएफएलद्वारे माहितीचे प्रदर्शन आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती

ईएचएफएलच्या कामकाजात पारदर्शकता वाढवण्यासाठी, रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या खालील निर्देशांचे पालन केले जाईल:

1. सूचना फलक

1.1. सूचना फलकाचे किमान आकार 2 फूट बाय 2 फूट असावा, कारण अशा आकाराचा फलक 3 ते 5 मीटर अंतरावरून सहज दिसेल. शाखा/कार्यालयाच्या सूचना फलकावर माहितीचे प्रदर्शन Appendix I (a) मध्ये दिलेल्या स्वरूपानुसार केले पाहिजे.

1.2. सूचना फलकावर माहिती प्रदर्शित करताना खालील तत्वांचे पालन केले जाऊ शकते: 1.2.1. सूचना फलक वेळोवेळी अद्ययावत केला पाहिजे आणि फलकावर अद्ययावत करण्याची तारीख नमूद केली पाहिजे (प्रदर्शन फलकात समाविष्ट केलेली);

1.2.2. फलक प्रदर्शनाचा नमुना, रंग आणि डिझाइन साधे आणि वाचण्यायोग्य असावे;

1.2.3. भाषा आवश्यकता (उदा. हिंदी भाषिक राज्यांमध्ये द्विभाषिक आणि इतर राज्यांमध्ये त्रिभाषिक) विचारात घेतल्या पाहिजेत;

1.2.4. सूचना फलकावर विशेषतः दर्शवले पाहिजे की अलीकडे कोणतेही बदल करण्यात आले आहेत का. उदाहरणार्थ, ईएचएफएलद्वारे देऊ केलेल्या गृहनिर्माण कर्ज उत्पादनांमध्ये अलीकडील बदल झाल्यास, गृहनिर्माण कर्ज उत्पादनांची माहिती अशी प्रदर्शित केली जाऊ शकते की, 'आम्ही गृहनिर्माण कर्ज/उत्पादने देत आहोत (बदल केले आहे.....)' आणि

1.2.5. सूचना फलकावर त्या वस्तूची यादी देखील दर्शवली पाहिजे ज्यावर सविस्तर माहिती पुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध आहे.

1.3. वरील फलकाच्या व्यतिरिक्त, ईएचएफएलने शाखा/कार्यालयाच्या परिसराबाहेर 'ईएचएफएलचे नाव/शाखा/कार्यालय, कामाचे दिवस, कामाचे तास आणि साप्ताहिक सुट्टीचे दिवस' यासारखी माहिती दर्शवली पाहिजे.

2. पुस्तिका/ब्रॉशर

2.1. वरील परिच्छेद 1.2.5 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, विविध पुस्तिका/ब्रॉशरमध्ये सविस्तर माहिती उपलब्ध असू शकते. या पुस्तिका/ब्रॉशरला प्रत करण्याची आणि अद्ययावत करण्याची सुविधा देण्यासाठी वेगळ्या फाईल/फोल्डरमध्ये ठेवले जाऊ शकते. यासंदर्भात, खालील व्यापक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाऊ शकते:

2.1.1. फाईल/फोल्डर ग्राहक लॉबीमध्ये 'माय आय हेल्प यू' काउंटरवर किंवा बहुतेक ग्राहक जिथे येतात अशा ठिकाणी ठेवली जाऊ शकते;

2.1.2. भाषा आवश्यकता (उदा. हिंदी भाषिक राज्यांमध्ये द्विभाषिक आणि इतर राज्यांमध्ये त्रिभाषिक) विचारात घेतल्या पाहिजेत;

2.1.3. पुस्तिका मुद्रित करताना, किमान फॉन्ट साईज Arial 10 असल्याची खात्री केली पाहिजे जेणेकरून ग्राहक ते सहजपणे वाचू शकतील; आणि

2.1.4. ग्राहकांच्या विनंतीनुसार पुस्तिकांच्या प्रती उपलब्ध करून दिल्या पाहिजेत.

3. वेबसाइट

3.1. वरील परिच्छेद 1.2.5 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, सविस्तर माहिती ईएचएफएलच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असू शकते. ईएचएफएलने माहिती जतन करताना सामग्रीची दिनांक, वाचनीयता इत्यादी संबंधित व्यापक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे आवश्यक आहे.

3.2. ईएचएफएलने आपल्या वेबसाइटवर विविध श्रेणींमध्ये वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या कर्जासाठी मागील तिमाहीतील करारबद्ध कर्जांच्या व्याजदरांची श्रेणी आणि अशा कर्जासाठी सरासरी व्याजदर प्रदर्शित केले पाहिजे.

3.3. वैयक्तिक कर्जदारांसाठी विविध प्रकारच्या कर्जासाठी लागू असलेली एकूण फी आणि शुल्क कर्ज प्रक्रियेच्या वेळी उघड केली जावी आणि ईएचएफएलच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जावी, जेणेकरून पारदर्शकता आणि तुलनात्मकता सुनिश्चित होईल आणि ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत होईल.

3.4. ईएचएफएलने वैयक्तिक कर्जदारांसाठी कर्जांच्या एकूण खर्चाचे प्रतिनिधित्व करणारे वार्षिक टक्केवारी दर (APR) किंवा तत्सम व्यवस्था त्यांच्या वेबसाइटवर प्रकाशित करावी, जेणेकरून ग्राहकांना उत्पादने आणि/किंवा कर्जदात्यांमधील कर्जांशी संबंधित खर्चाची तुलना करता येईल.

3.5. या संदर्भात, ईएचएफएलने ग्राहकांना त्यांच्या होम पेजवरून संबंधित माहिती सहज प्रवेशयोग्य असेल याची खात्री करावी. याशिवाय, काही विशिष्ट माहिती जसे की सेवा शुल्क, फी आणि तक्रार निवारण संबंधित माहिती वेबसाइटवर अनिवार्यरित्या पोस्ट केली पाहिजे. व्याजदर आणि सेवा शुल्काशी संबंधित माहिती प्रदर्शित करण्याचे स्वरूप Appendix I (b) मध्ये दिले आहे, जे ग्राहकांना एका दृष्टीक्षेपात इच्छित माहिती मिळविण्यास सक्षम करेल. तथापि, स्वरूप गरजेनुसार सुधारित केले जाऊ शकते, परंतु मूलभूत संरचना किंवा प्रकटीकरणाच्या व्याप्तीला बाधा न आणता.

4. प्रदर्शनाचे इतर साधन

पुस्तिकेच्या स्वरूपात दिली जाणारी सर्व माहिती माहिती किओस्क, स्क्रोल बार्स, टॅग बोर्ड आणि/किंवा उपलब्ध असलेल्या इतर पर्यायांमध्ये टच स्क्रीनद्वारे प्रदर्शित करणे देखील विचारात घेतले जाऊ शकते. वरील व्यापक मार्गदर्शक तत्वांचे या साधनांचा वापर करताना पालन केले जाऊ शकते.

5. इतर मुद्दे

5.1. जाहिरात आणि उत्पादन माहिती अशी प्रदर्शित केली जाऊ शकते की अनिवार्य प्रदर्शनांचा कोणत्याही प्रकारे अडथळा येणार नाही. ग्राहकांची रुची आणि वित्तीय शिक्षण अनिवार्य प्रदर्शनाच्या गरजांद्वारे साध्य करण्याचा प्रयत्न केला जात असल्याने, इतर प्रदर्शन फलकांच्या तुलनेत त्यांना प्राधान्य दिले पाहिजे. त्यांच्या

लागू होण्याच्या आधारे, ठिकाणानुसार शासकीय प्रायोजित योजनांशी संबंधित माहिती देखील प्रदर्शित केली जाऊ शकते.

5.2. ईएचएफएलने प्रत्येक टप्प्यावर कर्ज प्रक्रिया करताना सर्व कर्जदारांना परिशिष्ट I (b) मध्ये दिलेल्या सूचक स्वरूपानुसार स्पष्ट, संक्षिप्त MITC प्रदान केले पाहिजे आणि अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास तसे देखील. त्याचप्रमाणे ते क्रेडिट करारात प्रदर्शित केलेल्या सारांश बॉक्समध्ये समाविष्ट केले जावे.

परिशिष्ट I (अ)
विस्तृत नोटीस बोर्डाचे स्वरूप
(अद्यतनित तारीख पर्यंत _____)

अ. ग्राहक सेवा माहिती:

- i) आम्ही कर्जे आणि ठेवींवरिल (लागू असल्यास) मुख्य व्याज दर शाखा/कार्यालयांमध्ये स्वतंत्रपणे प्रदर्शित केले आहेत.
- ii) आम्ही सर्व प्रकारचे शुल्क/फी देखील प्रदर्शित केले आहेत.
- iii) सर्व ठेव खात्यांवर नामांकन सुविधा उपलब्ध आहे.

ब. सेवा शुल्क:

क. तक्रार निवारण:

- i) जर तुम्हाला काही तक्रारी/अडचणी असतील, तर कृपया संपर्क साधा:
- ii) जर तुमची तक्रार शाखा स्तरावर निवारण झाली नाही, तर तुम्ही आमच्या शाखा व्यवस्थापक/व्यवस्थापक (अधिकृत अधिकाऱ्याचे पद) येथे (पत्ता) संपर्क साधू शकता.
- iii) जर तुम्ही आमच्या तक्रार निवारणाने समाधानी नसाल, तर तुम्ही नॅशनल हाऊसिंग बँकेकडे संपर्क साधू शकता: तक्रार निवारण कक्ष, नॅशनल हाऊसिंग बँक, नवी दिल्ली.

ड. इतर दिल्या जाणाऱ्या सेवा:

इ. पुस्तिका स्वरूपात उपलब्ध माहिती (कृपया 'मला मदत करा' काउंटरकडे जा):

- i) वरील (अ) ते (ड) पर्यंत नमूद केलेल्या सर्व वस्तू.
- ii) सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम.
- iii) केवायसी/निष्पक्ष व्यवहार कोड/ईएचएफएलच्या ग्राहकांशी वचनबद्धतेचा कोड.

फ. नोंदणी प्रमाणपत्राचे (CoR) प्रदर्शन जे एनएचबी अधिनियम, 1987 च्या कलम 29 ए अंतर्गत जारी केले गेले आहे.

परिसराच्या बाहेर माहिती प्रदान करणे:

- i) एचएफसी/शाखेचे नाव:
- ii) साप्ताहिक सुट्टी:
- iii) शाखेचे कामकाजाचे तास:

परिशिष्ट I (ब)

सर्वात महत्त्वाचे अटी आणि शर्ती (MITC)

कर्जाचे नाव:..... (विशिष्ट कर्ज उत्पादनाचे नाव)

कर्जदार आणि (गृह वित्त कंपनीचे नाव) यांच्यात सहमतीने केलेल्या गृह कर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती खालीलप्रमाणे आहेत:

1. मंजूर कर्जाची रक्कम:
2. व्याज i) प्रकार (स्थिर किंवा फ्लोटिंग किंवा ड्युअल/विशेष दर):
 - ii) आकारलेले व्याज (..... म्हणजेच % (संदर्भ दर +/-)) फ्लोटिंग दर कर्जासाठी; आणि% स्थिर दर कर्जासाठी)

iii) स्थगिती किंवा सबसिडी:

iv) व्याज पुनर्संचयित करण्याची तारीख:

v) व्याजदरातील बदल कळवण्याचे माध्यम:

3. हप्त्याचे प्रकार

4. कर्जाचा कालावधी

5. कर्जाचा उद्देश (कर्ज मंजूर करण्यासाठी नमूद उद्देश):

6. शुल्क आणि इतर आकारणी

i) अर्जावर (प्रत्येक प्रकारचे शुल्क/आकारणी स्वतंत्रपणे नमूद करणे)

ii) कर्जाच्या कालावधीत (प्रत्येक प्रकारचे शुल्क/आकारणी स्वतंत्रपणे नमूद करणे)

iii) फोरक्लोजरवर (प्रत्येक प्रकारचे शुल्क/आकारणी स्वतंत्रपणे नमूद करणे)

iv) कर्ज मंजूर/वितरित न झाल्यास परतफेडीचे शुल्क (प्रत्येक प्रकारचे शुल्क स्वतंत्रपणे नमूद करणे)

v) फ्लोटिंग ते स्थिर व्याज दर किंवा त्याउलट स्विच करण्याचे रूपांतरण शुल्क (प्रत्येक प्रकारचे शुल्क स्वतंत्रपणे नमूद करणे)

vi) उशीराने पेमेंट केल्यास दंड (प्रत्येक प्रकारचा दंड स्वतंत्रपणे नमूद करणे)

7. कर्जासाठी सुरक्षा/जामीन

i) गहाण (कर्जाच्या सुरक्षा म्हणून गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचा तपशील नमूद करणे)

ii) हमी (हमीदारांचे नाव नमूद करणे)

iii) इतर सुरक्षा (इतर सुरक्षिततेचा तपशील, असल्यास, नमूद करणे)

8. मालमत्ता/कर्जदारांचे विमा: मालमत्तेचा/कर्जदारांचा विमा घेण्यासाठीच्या आवश्यकतांचा तपशील नमूद करणे.

9. कर्जाच्या वितरणाच्या अटी:

कर्जाचे किंवा त्याच्या कोणत्याही हप्त्यांचे वितरण करण्याच्या अटी, जसे की सुरक्षा निर्मिती, मंजूर योजना सादर करणे, बांधकामाच्या टप्प्यांची माहिती, कायदेशीर मंजुरी इ. नमूद करणे.

10. कर्जाची आणि व्याजाची परतफेड

ईएमआयची रक्कम आणि हप्त्यांची एकूण संख्या, ज्या हप्त्यांमध्ये कर्ज परतफेड केली जाते, किंवा कर्जाची आणि व्याजाची परतफेड करण्याचे अन्य तपशील, यासह तारीख नमूद करणे. व्याजदर/ईएमआयमध्ये बदल झाल्यास त्याची पूर्वसूचना देण्याची पद्धत देखील नमूद करणे.

11. अतिदेय वसुलीसाठी अनुसरण करण्याची प्रक्रिया: अर्जदारास कायदेशीर कार्यवाहीपूर्वी वसुलीसाठी दिलेली नोटीस इत्यादी नमूद करणे.

12. वार्षिक बॅलन्स स्टेटमेंट जारी होण्याची तारीख

13. ग्राहक सेवा

खालील तपशील थोडक्यात नमूद करणे:

i) कार्यालयात भेट देण्याची वेळ.

ii) ग्राहक सेवेसाठी संपर्क साधायची व्यक्ती.

iii) खालील सेवा मिळवण्याची पद्धत आणि त्यासाठी लागणारा कालावधी:

a. कर्ज खाते स्टेटमेंट.

b. मूळ कागदपत्रांची प्रत.

c. कर्ज बंद/स्थानांतरण झाल्यावर मूळ कागदपत्रे परत मिळवणे.

14. तक्रार निवारण:

तक्रारी नोंदवण्याची पद्धत (ईमेल आयडी आणि संपर्क तपशील, समस्या सोडवण्याचा वेळ, उच्चस्तरावर जाण्याची प्रणाली इ.) नमूद करणे. तसेच, तक्रारदाराला समाधानकारक उत्तर न मिळाल्यास किंवा कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास, तक्रारदाराने नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार ऑनलाइन नोंदवावी किंवा पोस्टाद्वारे नवी दिल्ली येथे पाठवावी याचा उल्लेख करणे आवश्यक आहे.

वर नमूद केलेल्या अटी आणि शर्ती कर्जदाराने वाचलेल्या आहेत/कंपनीच्या श्री./श्रीमती/कुमारी
_____ यांच्याकडून कर्जदाराला वाचून दाखवण्यात आल्या आहेत आणि कर्जदाराने त्या
समजल्या आहेत.

(कर्जदाराच्या सही/ठसा)

(कर्जदाता संस्थेच्या अधिकृत व्यक्तीची सही)

सूचना: MITC ची नक्कल कर्जदारास दिली पाहिजे.

परिशिष्ट I(अ)
मुख्य तथ्य विधान
भाग १ (व्याज दर आणि शुल्क/शुल्क)

1	कर्ज प्रस्ताव.खाते क्र/		कर्जाचा प्रकार		
2	मंजूर कर्जाची रक्कम (रुपयांमध्ये)				
3	वितरण वेळापत्रक i) हप्त्यांमध्ये वितरण किंवा 100% एकदम. ii) जर हप्त्यांमध्ये असेल, तर कर्ज करारातील संबंधित तपशील असलेली तरतूद नमूद करा				
4	कर्जाचा कालावधी (दिवस/महिने/वर्षे)				
5	हप्त्यांचा तपशील				
	हप्त्यांचा प्रकार	EPIs ची संख्या	ईपीआय (₹)	मंजुरीनंतर, परतफेडीची सुरुवात	
6	व्याज दर स्थिर) आणि प्रकार (%), फ्लोटिंग किंवा हायब्रिड(
7	फ्लोटिंग व्याज दराच्या बाबतीत अतिरिक्त माहिती				
संदर्भ	बेंचमार्क दर	प्रसार (%) (एस)	अंतिम दर (%)	रीसेट आवृत्ती (महिने)	संदर्भ बेंचमार्कमधील बदलाचा प्रभाव
बेंचमार्क) (%)बी)		आर = (बी) + (एस)		('R' मध्ये 25 bps बदलासाठी, 3 मध्ये बदल)
				बी	एस
				ईपीआय (₹)	भागांची संख्या
8	शुल्कआकारणी/				
		आरई (ए) ला देय		आरई (बी) द्वारे तृतीय पक्षास देय	
		एक-वेळ / आवर्ती	रक्कम (₹ मध्ये) किंवा टक्केवारी (%) लागू	एक-वेळ / आवर्ती	रक्कम (₹ मध्ये) किंवा टक्केवारी (%) लागू
(i)	प्रोसेसिंग शुल्क				
(ii)	विमा शुल्क				
(iii)	मूल्यांकन शुल्क				
(iv)	इतर (कृपया नमूद करा)				
9	वार्षिक टक्केवारी दर)APR) (%)				
10	सांयोगिक शुल्कांचा तपशील रुपये किंवा टक्केवारी), लागू असल्यास(
(i)	उशीराने पेमेंट केल्यास दंड शुल्क				
(ii)	इतर दंड शुल्क				
(iii)	फोरक्लोजर शुल्क, लागू असल्यास				
(iv)	फ्लोटिंग ते स्थिर दरात आणि त्याउलट कर्ज स्विच करण्याचे शुल्क				

(v)

इतर कोणतेही शुल्क (कृपया नमूद करा)

2. फिक्स्ड रीसेट, क्रेडिट प्रोफाइलमध्ये बदल झाल्याशिवाय लागू
- 3 कृपया 'फ्लोटिंग व्याज दराच्या EMI आधारित वैयक्तिक कर्जावरील रीसेट' दिनांक 18 ऑगस्ट 2023 परिपत्रक पहा.
- 4 वित्तीय संस्था (REs) लागू कर आकारणी जसे की GST वगळून रक्कम उघड करू शकतात
- 5 ज्या ठिकाणी नियमित आकारणी आहे, तेथे वारंवारता नमूद करा
- 6 कृपया अॅनेक्स बी मधील उदाहरण पहा

भाग २ (इतर गुणात्मक माहिती)

1	कर्ज करारातील क्लॉज जो पुनर्प्राप्ती एजंट्सच्या नियुक्तीशी संबंधित आहे	
2	कर्ज करारातील क्लॉज जो तक्रार निवारण यंत्रणेशी संबंधित आहे	
3	नोडल अधिकारी तक्रार निवारण अधिकारी यांचा फोन नंबर आणि ईमेल आयडी7	
4	कर्ज अन्य वित्तीय संस्थांकडे हस्तांतरित किंवा तारण करण्यात येणार आहे का किंवा भविष्यात होऊ शकते का (होय/नाही)	
5	सहकार्यात्मक कर्ज व्यवस्थापनांतर्गत कर्ज दिल्यास खालील अतिरिक्त तपशील प्रदान करावे:	
	मूळ वित्तीय संस्थेचे नाव, त्याच्या निर्धीचे प्रमाण	भागीदार वित्तीय संस्थेचे नाव, त्याच्या निर्धीचे प्रमाण
		मिश्रित व्याज दर
6	डिजिटल कर्जांच्या बाबतीत खालील विशिष्ट खुलासे प्रदान करावेत:	
	RE च्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार ठराविक कालावधी/ शोध कालावधी, ज्यादरम्यान कर्जदाराकडून प्रीपेमेंटवर दंड आकारला जाऊ नये	
	(ii) कर्जदाराकडे संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत एलएसपी म्हणून कार्यरत पुनर्प्राप्ती एजंटचे तपशील	



ईजी होम फाइनेंस लिमिटेड

विभाग का नाम: अनुपालन

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण: EHFL/FY-2024-25/JUNE/FAIR PRACTICE CODE /

संस्करण: 6

प्रभावी तिथि:

08/जून/2024

नीति अगली समीक्षा तक मान्य रहेगी

अस्वीकरण:

इस दस्तावेज़ में दी गई जानकारी गोपनीय है और केवल कंपनी, उसके कर्मचारियों, और ईजी होम फाइनेंस लिमिटेड के अधिकृत प्रतिनिधियों/उपयोगकर्ताओं के लिए है। किसी अन्य व्यक्ति द्वारा इस दस्तावेज़ तक पहुंचना अवैध है। किसी अन्य व्यक्ति द्वारा इस दस्तावेज़ का उपयोग, वितरण, मुद्रण, प्रचार, प्रतिलिपि बनाना, प्रकटीकरण या किसी अन्य प्रकार का उपयोग सख्त निषिद्ध है और यह अवैध हो सकता है।

विवरण	हस्ताक्षर
तैयार किया गया:	
सचिवीय विभाग	
समीक्षित किया गया:	
उद्यम जोखिम प्रबंधन समिति	
मंजूरी दी गई:	
निदेशक मंडल	

संस्करण इतिहास:

संस्करण	लागू होने की तिथि	परिवर्तनों का विवरण	अगली समीक्षा तिथि
1	प्रारंभ	पहला मसौदा	
2	22 जून, 2019	दूसरा मसौदा	
3	25 सितंबर, 2020	तीसरा मसौदा	
4	17 सितंबर, 2021	चौथा मसौदा	
5	10 अक्टूबर, 2022	पांचवां मसौदा	
6	18 अगस्त, 2023	छठा मसौदा	
7	16 फरवरी, 2024	सातवां मसौदा	
8	08 जून, 2024	आठवां मसौदा	

ईज़ी होम फाइनेंस लिमिटेड (EHFL) उचित व्यवहार संहिता I - प्रस्तावना

यह नीति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 17 फरवरी 2021 को अधिसूचना संख्या RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 के तहत जारी मास्टर दिशा-निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021 के अनुरूप अपनाई गई है, जिसे सभी हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFC) द्वारा लागू किया जाना है।

कंपनी ने अपनी व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") तैयार की है।

इस संहिता को मूल रूप से कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा 20 सितंबर 2018 को, यानी वित्तीय वर्ष 18-19 में आयोजित 7वीं बोर्ड बैठक में स्वीकृत और अपनाया गया था, और समय-समय पर इसे बोर्ड के समक्ष समीक्षा के लिए प्रस्तुत किया जाता है।

II - संहिता का उद्देश्य

हाउसिंग फाइनेंस कंपनियां (HFC), जो वित्तीय प्रणाली का एक हिस्सा हैं, आवास क्रेडिट वितरण तंत्र की पहुंच बढ़ाकर आर्थिक विकास में योगदान देती हैं। संस्थानों और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच लेनदेन में पारदर्शिता प्रदान करने और अच्छी तरह से सूचित व्यावसायिक संबंधों के लिए, कुछ व्यापक दिशानिर्देशों को आवश्यक माना गया है। इस संदर्भ में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने HFCs के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश तैयार किए हैं, ताकि इसे सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं का हिस्सा बनाया जा सके और व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान की जा सके। इस संहिता को EHFL द्वारा निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए तैयार किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक स्थापित करके अच्छे और उचित व्यवहार को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक कंपनी से अपेक्षित सेवाओं को बेहतर ढंग से समझ सकें;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना;
- कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास पैदा करना।

III - लागू होना

यह संहिता EHFL, इसकी सहायक कंपनियों, या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों (स्वयं स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वह काउंटर पर, फोन द्वारा, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसों के माध्यम से, इंटरनेट पर, या किसी अन्य विधि से प्रदान की गई हो।

IV - संहिता

1. पारदर्शिता

कंपनी हमेशा अपने सभी ग्राहकों के साथ व्यवहार में निष्पक्ष, तर्कसंगत और पारदर्शी तरीके से कार्य करने का पालन करेगी और सुनिश्चित करेगी कि:

- a. कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं के लिए यह संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन हो और इसका कर्मचारी जो प्रक्रियाएं और प्रथाएं अपनाते हैं, वे भी इनका पालन करें।
- b. कंपनी के उत्पाद और सेवाएं सभी संबंधित कानूनों और विनियमों का अक्षरशः और भावना में पालन करें।
- c. ग्राहकों के साथ व्यवहार नैतिक सिद्धांतों, ईमानदारी और पारदर्शिता पर आधारित हो।

3. ऋण के आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- 3.1. सभी संचार उधारकर्ता को उनकी स्थानीय भाषा में या उस भाषा में किया जाएगा जिसे उधारकर्ता समझता हो।
- 3.2. EHFL उधारकर्ता को सभी शुल्क/प्रसंस्करण शुल्क के बारे में पारदर्शिता से जानकारी देगा, जिसमें ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं होती है, तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो), विलंबित भुगतान के लिए दंड शुल्क (यदि कोई हो), निश्चित से फ्लोटिंग दर या इसके विपरीत स्विचिंग के लिए रूपांतरण शुल्क, ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व, और अन्य कोई भी मामला जो उधारकर्ता के हित को

प्रभावित करता हो। दूसरे शब्दों में, EHFL को सभी लागतों का खुलासा करना होगा जिसमें ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्क पारदर्शी तरीके से शामिल हों। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्क/फीस भेदभावपूर्ण न हों।

3.3. ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है ताकि उधारकर्ता अन्य HFCs द्वारा प्रस्तुत शर्तों की अर्थपूर्ण तुलना कर सके और एक सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों की सूची भी हो सकती है जिन्हें इसके साथ प्रस्तुत करने की आवश्यकता है।

3.4. EHFL सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति को स्वीकार करने के लिए एक प्रणाली तैयार करेगा। अधिमानतः, वह समय-सीमा भी मान्यता पत्र में उल्लिखित की जानी चाहिए जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

4. ऋण का मूल्यांकन, शर्तों/नियम और ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

4.1. सामान्यतः EHFL आवेदन के समय ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र करता है। यदि उसे अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को तुरंत बताया जाना चाहिए कि उससे दोबारा संपर्क किया जाएगा।

4.2. EHFL उधारकर्ता को लिखित रूप में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से उसकी स्थानीय भाषा में या एक भाषा में जिसे उधारकर्ता समझता हो, ऋण की स्वीकृत राशि और सभी शर्तों/नियम, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, EMI संरचना, पूर्व-भुगतान शुल्क, दंड शुल्क (यदि कोई हो) शामिल हैं, बताएगा और उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों/नियमों की लिखित स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगा।

4.3. EHFL दंड शुल्क, जो विलंबित भुगतान के लिए लगाया जाता है, को ऋण समझौते में बोल्ड में उल्लेख करेगा।

4.4. EHFL अनिवार्य रूप से प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति स्वीकृति/वितरण के समय देगा।

4.5. यदि EHFL ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो इसे अस्वीकृति के कारणों को लिखित रूप में सूचित करना चाहिए।

5. ऋण वितरण, जिसमें शर्तों में परिवर्तन और व्यक्तिगत ऋण (जिसमें आवास ऋण शामिल हैं) की अदायगी/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन

- 5.1. वितरण ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार किए जाने चाहिए।
- 5.2. EHFL किसी भी शर्त में परिवर्तन, जिसमें वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, दंड शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/फीस आदि शामिल हैं, के बारे में उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में या एक भाषा में जिसे वह समझता हो, सूचित करेगा। EHFL को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि केवल भविष्य के ब्याज दर और शुल्क में बदलाव ही लागू हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।
- 5.3. यदि इस तरह का परिवर्तन ग्राहक को हानि पहुंचाता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के अपना खाता बंद कर सकता है या उसे स्विच कर सकता है, बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए।
- 5.4. ऋण समझौते के तहत भुगतान/प्रदर्शन को पुनः प्राप्त करने या अतिरिक्त सुरक्षा मांगने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- 5.5. EHFL सभी सुरक्षा दस्तावेजों को, सभी बकाया राशि की अदायगी या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर विमोचित करेगा, बशर्ते कि EHFL को उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य वैध अधिकार या दावा के लिए कोई भी अधिकार या धरोहर हो। यदि ऐसे सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में पूरी जानकारी के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसमें बचे हुए दावों और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा, जिनके तहत EHFL को संबंधित दावा के निपटारे/भुगतान तक सुरक्षा दस्तावेजों को बनाए रखने का अधिकार होगा।
- 5.6. EHFL को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को पूर्ण अदायगी और ऋण खाता बंद होने के बाद विमोचित करना चाहिए। EHFL निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगा:

5.6.1 चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन:

- a. EHFL सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों का विमोचन करेगा और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क को ऋण खाते की पूर्ण अदायगी/निपटान के 30 दिनों के भीतर हटा देगा।
- b. उधारकर्ता को यह विकल्प दिया जाएगा कि वह अपनी पसंद के अनुसार या तो

उस शाखा से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ एकत्र कर सके, जहां ऋण खाता सेवा में था, या EHFL के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज़ उपलब्ध हों।

c. ऋण स्वीकृति पत्रों में, जो प्रभावी तिथि के बाद जारी किए गए हैं, में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी का समय और स्थान उल्लिखित किया जाएगा।

d. यदि एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु हो जाती है, तो EHFL के पास एक स्पष्ट रूप से परिभाषित प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसके तहत मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को कानूनी उत्तराधिकारियों को लौटाया जाए। ऐसी प्रक्रिया EHFL की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ ग्राहकों की जानकारी के लिए प्रदर्शित की जाएगी।

5.6.2 चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के विमोचन में देरी के लिए मुआवजा:

a. यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों का विमोचन करने में या संबंधित रजिस्ट्री में चार्ज संतुष्टि फ़ॉर्म दाखिल करने में पूर्ण अदायगी/निपटान के 30 दिनों से अधिक देरी होती है, तो EHFL उधारकर्ता को इस देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा। यदि देरी EHFL के कारण होती है, तो EHFL प्रति दिन ₹5,000/- की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देगा।

b. यदि मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़, आंशिक या पूर्ण रूप से, खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, तो EHFL उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियों को प्राप्त करने में सहायता करेगा और इसमें होने वाले खर्च को वहन करेगा, साथ ही उप-पैराग्राफ (a) में उल्लिखित मुआवजा भी प्रदान करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए HFCs को अतिरिक्त 30 दिन दिए जाएंगे, और विलंब अवधि का दंड उसके बाद (अर्थात् कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) लागू किया जाएगा।

c. इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवजा उधारकर्ता के किसी भी अन्य मुआवजे के अधिकारों के लिए पूर्वाग्रह के बिना होगा, जैसा कि किसी भी लागू कानून के अनुसार हो सकता है।

5.6.3 पैरा 5.6 के तहत दिए गए निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे, जहां मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों का विमोचन 1 दिसंबर 2023 या उसके बाद होना है।

6. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के माध्यम से स्रोत किए गए ऋण

EHFL द्वारा किसी भी गतिविधि का आउटसोर्सिंग उसकी जिम्मेदारियों को कम नहीं करता है, क्योंकि नियामक निर्देशों के अनुपालन की जिम्मेदारी पूरी तरह से EHFL पर होती है। जहां कहीं भी EHFL डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों को उधारकर्ताओं को स्रोत करने और/या बकाया वसूलने के लिए एजेंटों के रूप में नियुक्त करता है, EHFL निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगा:

6.1. एजेंटों के रूप में नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के नाम EHFL की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

6.2. एजेंटों के रूप में नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों को ग्राहक को पहले से ही सूचित करना होगा कि वे EHFL की ओर से उनसे संपर्क कर रहे हैं।

6.3. EHFL के लेटरहेड पर स्वीकृति पत्र को उधारकर्ता को तुरंत, लेकिन ऋण समझौते पर हस्ताक्षर से पहले, जारी किया जाएगा।

6.4. ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय, सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति प्रदान की जाएगी।

6.5. EHFL द्वारा नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और पर्यवेक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।

6.6. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

6B. डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देश

कंपनी को 'डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देश' पर 02 सितंबर 2022 के परिपत्र में निहित निर्देशों का पालन करना होगा, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है, यदि कंपनी डिजिटल लेंडिंग का विकल्प चुनने का निर्णय लेती है।

6C. डिजिटल लेंडिंग में डिफॉल्ट लॉस गारंटी (DLG) पर दिशानिर्देश

HFCs को 08 जून 2023 के परिपत्र 'डिजिटल लेंडिंग में डिफॉल्ट लॉस गारंटी (DLG) पर दिशानिर्देश' में दिए गए निर्देशों का पालन करना होगा, जिसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है, यदि कंपनी डिजिटल लेंडिंग का विकल्प चुनने का निर्णय लेती है।

7. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

7.1. EHFL के निदेशक मंडल को संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए, ताकि शिकायतों और विवादों को हल किया जा सके। इस तरह का तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि EHFL के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को सुना और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए।

7.2. EHFL के निदेशक मंडल को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा प्रदान करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट को नियमित अंतराल पर बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है, जैसा कि बोर्ड द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

8. शिकायतें और शिकायत निवारण

8.1. EHFL को प्रत्येक कार्यालय में शिकायतें और विवाद प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हों।

8.2. यदि किसी ग्राहक ने लिखित शिकायत दर्ज कराई है, तो EHFL यह प्रयास करेगा कि उसे एक सप्ताह के भीतर उसकी शिकायत की प्राप्ति की पावती/प्रतिक्रिया भेजी जाए। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत का निपटान करेगा। यदि शिकायत EHFL के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से दर्ज की गई है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और समय-समय पर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

8.3. मामले की जांच करने के बाद, EHFL ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा

या यह समझाएगा कि उसे प्रतिक्रिया देने में अधिक समय क्यों लग रहा है, और यह प्रयास करेगा कि शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर प्रतिक्रिया दी जाए। यदि ग्राहक को अभी भी संतुष्टि नहीं होती है, तो उसे यह भी बताया जाएगा कि वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले सकता है।

8.4. EHFL अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ईमेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिन पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, मुद्दे को हल करने का टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स आदि) का प्रचार करेगा, ताकि पीड़ित उधारकर्ता शिकायत दर्ज कर सकें और यह सुनिश्चित किया जा सके कि इसे विशेष रूप से अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। EHFL यह स्पष्ट रूप से अपनी सभी शाखाओं और कार्यालयों में और अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) की शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है, अपनी शिकायत NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन दर्ज कर सकता है या डाक द्वारा NHB, नई दिल्ली को भेज सकता है।

8A क्रेडिट जानकारी के अद्यतन/सुधार में देरी और ग्राहक सेवा को मजबूत करने के लिए ग्राहकों को मुआवजे का ढांचा:

(a) शिकायतकर्ता ₹100 प्रति कैलेंडर दिन के मुआवजे के हकदार होंगे यदि उनकी शिकायत क्रेडिट संस्थानों (CI) (अर्थात EHFL)/क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) के साथ शिकायत दर्ज करने की प्रारंभिक तिथि से तीस (30) कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है। शिकायत को हल करने/निपटाने के लिए CIs और CICs को कुल तीस (30) दिनों की सीमा प्रदान की गई है। इसका मतलब यह होगा कि CI को इक्कीस (21) दिन मिलेंगे, और CICs को शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए शेष नौ (9) दिन प्रभावी रूप से मिलेंगे। शिकायत के समाधान की तारीख वह होगी जब CIC या CI द्वारा संशोधित क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) को शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान किए गए डाक पते या ईमेल आईडी पर भेज दिया गया हो। मुआवजे की राशि शिकायत के समाधान के पाँच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा की जाएगी।

(b) EHFL शिकायतकर्ता को मुआवजा देगा यदि यह शिकायतकर्ता या CIC द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों के भीतर क्रेडिट जानकारी को उपयुक्त सुधार या जोड़कर या अन्यथा CICs को भेजने में विफल रहता है;

(c) EHFL शिकायतकर्ता को मुआवजा देगा यदि CIC शिकायतकर्ता या EHFL द्वारा सूचित किए जाने के तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने में विफल रहता है, जबकि EHFL ने शिकायतकर्ता या CIC द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों के भीतर CIC को अद्यतन क्रेडिट जानकारी प्रदान कर दी थी;

(d) EHFL/CICs शिकायतकर्ता को सभी मामलों में, जिसमें शिकायत को अस्वीकार किया गया हो, की गई कार्रवाई की जानकारी देंगे। अस्वीकृति के मामलों में, अस्वीकृति के कारणों को भी EHFL और CIC द्वारा प्रदान किया जाएगा।

(e) शिकायतकर्ता को CICs/EHFL द्वारा प्रदान किया जाने वाला मुआवजा (शिकायत दर्ज होने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक देरी के समाधान के लिए) संबंधित EHFL/CICs के बीच आनुपातिक रूप से वितरित किया जाएगा। इसका वर्णनात्मक उदाहरण RBI अधिसूचना RBI/2023-24/72DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 दिनांक 26 अक्टूबर 2023 के परिशिष्ट में दिया गया है।

(f) जहां शिकायत/शिकायत में एक से अधिक CI द्वारा प्रदान की गई गलत क्रेडिट जानकारी शामिल है, वहां शिकायतकर्ता संबंधित CIC के साथ शिकायत दर्ज करेगा। CIC सभी संबंधित CIs के साथ समन्वय करेगा और शिकायतकर्ता को एक व्यापक शिकायत समाधान प्रदान करेगा।

(g) जहां शिकायत CIC द्वारा प्राप्त और पंजीकृत की गई है, और शिकायत के समाधान में देरी हुई है, CIC अंतिम समाधान के बाद संबंधित CI(s) और शिकायतकर्ता को कुल देरी (कैलेंडर दिनों में) और मुआवजे की राशि के बारे में सूचित करेगा जो CI(s) और/या CIC द्वारा भुगतान की जानी है।

(h) जहां शिकायत EHFL द्वारा प्राप्त और पंजीकृत की गई है और शिकायत के समाधान में देरी हुई है, EHFL अंतिम समाधान के बाद संबंधित CIC(s) और शिकायतकर्ता को कुल देरी (कैलेंडर दिनों में) और मुआवजे की राशि के बारे में सूचित करेगा जो EHFL और/या CIC(s) द्वारा भुगतान की जानी है।

(i) शिकायत के समाधान की तारीख वह होगी जब CIC या EHFL द्वारा शिकायतकर्ता द्वारा प्रदान किए गए डाक पते या ईमेल आईडी पर संशोधित क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) भेज दी गई हो।

(j) CICs/EHFL को अपने शिकायत जमा करने के प्रारूप (ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों में) में उपयुक्त प्रावधान करने चाहिए, ताकि शिकायतकर्ता संपर्क विवरण, ईमेल आईडी, और बैंक खाता विवरण/यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (UPI) आईडी मुआवजे की राशि जमा करने के लिए प्रस्तुत कर सके। सटीक जानकारी प्रदान करने की जिम्मेदारी शिकायतकर्ता पर होगी और EHFL/CICs को शिकायतकर्ता द्वारा दी गई गलत जानकारी के लिए जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।

(k) शिकायत के समाधान के पाँच (5) कार्य दिवसों के भीतर मुआवजे की राशि शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा की जाएगी।

(l) यदि EHFL या CICs द्वारा गलत तरीके से मुआवजा नकारा गया है, तो शिकायतकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत RBI लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

(m) यदि EHFL द्वारा गलत तरीके से मुआवजा नकारा गया है, जो अभी तक भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत नहीं आता है, तो शिकायतकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों (ROs) में कार्यरत उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ (CEPC) से संपर्क कर सकता है।

अपरिवर्तनीयता: मुआवजा ढांचा निम्नलिखित मामलों में लागू नहीं होगा:

(I) ऐसे विवाद जिनके लिए CICRA, 2005 की धारा 18 के तहत समाधान प्रदान किया गया है। CICRA, 2005 की धारा 18 में प्रावधान है कि CICs, CIs, उधारकर्ताओं, और ग्राहकों के बीच क्रेडिट जानकारी के व्यवसाय से संबंधित मामलों में उत्पन्न विवादों के लिए, जिनके लिए CICRA, 2005 के तहत कोई उपाय प्रदान नहीं किया गया है, ऐसे विवादों का निपटारा मध्यस्थता या सुलह के माध्यम से किया जाएगा जैसा कि मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 में प्रावधानित है; (II) शिकायतें/संदर्भ जो (a) आंतरिक प्रशासन, (b) मानव संसाधन, (c) कर्मचारियों के वेतन और पारिश्रमिक, और (d) सुझावों और CIC/CI के वाणिज्यिक निर्णयों से संबंधित हों; (III) क्रेडिट स्कोर/क्रेडिट स्कोर मॉडल की गणना से संबंधित विवादों/शिकायतों के बारे में शिकायतें; और (IV) वे शिकायतें जो पहले से ही उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, न्यायालयों, न्यायाधिकरणों आदि जैसे अन्य मंचों में लंबित या निपटाई जा चुकी हैं।

EHFL ग्राहकों को CICs को डिफॉल्ट/डेज़ पास्ट ड्यू (DPD) के बारे में जानकारी प्रस्तुत करते समय एसएमएस/ईमेल के माध्यम से अलर्ट भेजेगा, जहां भी मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी विवरण उपलब्ध हैं।

EHFL के पास CICs के लिए ग्राहक शिकायतों के निवारण हेतु एक समर्पित नोडल बिंदु/संपर्क अधिकारी होना चाहिए। EHFL CICs को नोडल बिंदु/अधिकारी का विवरण, ईमेल आईडी और टेलीफोन/मोबाइल नंबर के साथ प्रदान करेगा और किसी भी परिवर्तन के पाँच (5) कैलेंडर दिनों के भीतर CICs को नोडल बिंदुओं/अधिकारियों में किसी भी परिवर्तन की जानकारी देगा।

EHFL को कम से कम हर छह महीने में ग्राहक शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण (RCA) करना चाहिए। CICs को अन्य स्रोतों के साथ, CICs द्वारा अस्वीकृत डेटा और CICs द्वारा प्रदान किए गए डेटा गुणवत्ता सूचकांक (DQI) की जानकारी RCA करने के लिए स्रोतों के रूप में उपयोग करना चाहिए। EHFL का शीर्ष प्रबंधन कम से कम वार्षिक रूप से RCA विश्लेषण की समीक्षा करेगा।

EHFL को सभी खंडों के लिए डेटा गुणवत्ता सूचकांक (DQI)* की छमाही समीक्षा करने की सलाह दी जाती है, ताकि CICs को प्रस्तुत किए जा रहे डेटा की गुणवत्ता में सुधार हो सके। EHFL उपर्युक्त मुद्दों पर और उन पर उठाए गए सुधारात्मक कदमों पर एक रिपोर्ट उस अर्धवार्षिक के अंत के दो महीने के भीतर अपने शीर्ष प्रबंधन को प्रस्तुत करेगा।

- **डेटा गुणवत्ता सूचकांक** — एक मानक डेटा गुणवत्ता सूचकांक बैंकों/वित्तीय संस्थानों को उनके डेटा में अंतराल को निर्धारित करने और समय के साथ उनके प्रदर्शन में सुधार की दिशा में बढ़ने में सहायता करेगा। इसके अलावा, वे अपने प्रदर्शन की तुलना अपने समकक्षों के साथ कर सकेंगे और अपनी सापेक्ष स्थिति का पता लगा सकेंगे।

9. भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण का तरीका

9.1. उचित व्यवहार संहिता (अधिमानत: स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में) को EHFL द्वारा इसके बोर्ड की स्वीकृति के साथ लागू किया जाएगा, जो उपरोक्त दिशानिर्देशों पर आधारित होगी। EHFL स्वतंत्र रूप से उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार कर सकता है, जिसमें इन दिशानिर्देशों के दायरे को बढ़ाया जा सकता है, लेकिन इन दिशानिर्देशों की भावना को किसी भी प्रकार से नुकसान नहीं पहुंचाया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उसकी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

10. अत्यधिक ब्याज शुल्क का विनियमन

10.1. प्रत्येक HFC का बोर्ड एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें निधियों की लागत, मार्जिन, और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों पर विचार

किया जाएगा, और ऋणों और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित की जाएगी। ब्याज दर, जोखिम के ग्रेडेशन का दृष्टिकोण, और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से विभिन्न ब्याज दरें चार्ज करने का औचित्य आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। EHFL का बोर्ड दंड शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी स्पष्ट रूप से परिभाषित नीति रखेगा।

10.2. ब्याज दरें और जोखिमों के ग्रेडेशन का दृष्टिकोण और दंड शुल्क (यदि कोई हो) कंपनियों की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएंगे या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अपडेट किया जाएगा।

10.3. ब्याज दर को वार्षिक किया जाना चाहिए ताकि उधारकर्ता को यह स्पष्ट रूप से पता चल सके कि खाते पर कितनी दरें चार्ज की जाएंगी।

10.4. उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच स्पष्ट विभाजन होना चाहिए।

11. अत्यधिक ब्याज शुल्क

11.1 यद्यपि RBI ब्याज दरों को विनियमित नहीं करता है, एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरें अत्यधिक हो सकती हैं। वे न तो स्थायी हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय प्रथाओं के अनुरूप हो सकती हैं। EHFL ब्याज दरों, प्रसंस्करण, और अन्य शुल्क (जिसमें कोई भी दंड शुल्क शामिल है) निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं स्थापित करेगा। इस संबंध में उचित व्यवहार संहिता में ऋणों की शर्तों और नियमों की पारदर्शिता के बारे में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। EHFL एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगा जो इस प्रक्रिया और संचालन की निगरानी करेगा, ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

11.2 EHFL ग्राहक को धन की वास्तविक वितरण तिथि से ब्याज चार्ज करेगा। इसी प्रकार, यदि ऋण चेक के माध्यम से वितरित किया जाता है, तो चेक के हस्तांतरण की तिथि से ब्याज चार्ज किया जाएगा।

जब ऋणों का वितरण या पुनर्भुगतान माह के दौरान किया जाता है, तो EHFL केवल उस अवधि के लिए ब्याज चार्ज करता है जिसके लिए ऋण बकाया था। EHFL अनुचित प्रथाओं का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि एक या अधिक किश्तों को अग्रिम में एकत्र करना लेकिन ब्याज चार्ज करने के लिए पूर्ण ऋण राशि की गणना करना।

11A. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

11A.1. उधारकर्ताओं द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का अनुपालन न करने पर, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो इसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे उन्नतियों पर लगाई गई ब्याज दर में जोड़े गए 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लिया जाएगा। दंडात्मक शुल्क का पुनर्पूजीकरण नहीं होगा, अर्थात् इन शुल्कों पर आगे ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, यह ऋण खाते में ब्याज की सामान्य कंपाउंडिंग प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

11A.3. EHFL को दंडात्मक शुल्क या ऋणों पर इसी तरह के शुल्क (जिसे किसी भी नाम से पुकारा जाए) के लिए एक स्वीकृत नीति तैयार करनी चाहिए/या अपनी मौजूदा नीति (जिसमें इसकी संग्रहण और वसूली नीति शामिल हैं) को संशोधित करना चाहिए।

11A.4. दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होनी चाहिए और यह ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का अनुपालन न करने के लिए गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से उचित अनुपात में होनी चाहिए।

11A.5. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को उन उद्देश्यों के लिए स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, जो व्यावसायिक नहीं हैं, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होना चाहिए, यदि वे समान महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का अनुपालन नहीं करते हैं।

11A.6. HFCs को ग्राहकों को ऋण अनुबंध और सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों/मुख्य तथ्य विवरण (KFS) में दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से बताने चाहिए, साथ ही इसे कंपनी की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत प्रदर्शित करना चाहिए।

11A.7. जब भी उधारकर्ताओं को ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क की जानकारी दी जानी चाहिए। इसके अलावा, किसी भी दंडात्मक शुल्क के लगाए जाने का उदाहरण और उसका कारण भी संप्रेषित किया जाना चाहिए।

11A.8. EHFL को सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक KFS प्रदान करना चाहिए, ताकि वे ऋण अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले एक सूचित निर्णय ले सकें, जैसा कि परिशिष्ट I(c) में मानकीकृत प्रारूप में है। KFS उस भाषा में लिखा जाना चाहिए जिसे उधारकर्ता समझते हों। KFS की सामग्री उधारकर्ता को समझाई जाएगी, और एक स्वीकृति प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

KFS में एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या होगी और सात दिनों या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की वैधता अवधि और सात दिनों से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की वैधता अवधि होनी चाहिए।

व्याख्या

- (i) वैधता अवधि से तात्पर्य उस अवधि से है, जो EHFL द्वारा KFS प्रदान किए जाने के बाद उधारकर्ता के पास ऋण शर्तों पर सहमत होने के लिए उपलब्ध होती है। EHFL उन ऋण शर्तों के लिए बाध्य रहेगा जो KFS में दर्शाई गई हैं, यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के भीतर उन पर सहमत होता है।
- (ii) KFS में वार्षिक प्रतिशत दर (APR) और ऋण की परिशोधन अनुसूची की गणना शीट भी शामिल होगी। APR में EHFL द्वारा लगाए गए सभी शुल्क शामिल होंगे।

11A.9 तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं के लिए EHFL द्वारा उधारकर्ताओं से वसूले गए शुल्क, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, जो वास्तविक आधार पर वसूले गए हों, भी APR का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से खुलासा किया जाएगा। उन सभी मामलों में जहां EHFL ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज उचित समय के भीतर उधारकर्ता को प्रदान किए जाएंगे।

KFS में उल्लिखित किसी भी शुल्क, शुल्क आदि का उल्लेख किए बिना EHFL द्वारा उधारकर्ता से ऋण की अवधि के किसी भी चरण में बिना उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के शुल्क नहीं लिया जा सकता।

KFS को ऋण अनुबंध का हिस्सा बनाकर एक सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

11B. फ्लोटिंग ब्याज दर के रीसेट पर समतुल्य मासिक किस्त (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋण (जिसमें आवास ऋण शामिल हैं)

11B.1. EMI-आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋणों की स्वीकृति के समय, EHFL को यह सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता का ध्यान रखना आवश्यक है कि ऋण अवधि में संभावित बाहरी बेंचमार्क दर/ब्याज दरों में वृद्धि की स्थिति में अवधि के विस्तार और/या EMI में वृद्धि के लिए पर्याप्त मार्जिन/स्थान उपलब्ध हो। हालांकि, EMI-आधारित फ्लोटिंग दर व्यक्तिगत ऋणों के संदर्भ में, ब्याज दरों में वृद्धि के मद्देनजर, उधारकर्ताओं से उचित संचार और/या सहमति के बिना

ऋण अवधि के विस्तार और/या EMI राशि में वृद्धि से संबंधित कई शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, HFCs को निम्नलिखित आवश्यकताओं को लागू करने और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक उपयुक्त नीति ढांचा लागू करने की सलाह दी गई है:

11B.1.1. स्वीकृति के समय, EHFL उधारकर्ताओं को ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा, जिसके परिणामस्वरूप EMI और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण EMI/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

11B.1.3. उधारकर्ताओं को (i) EMI में वृद्धि या अवधि के विस्तार या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए और (ii) किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करने का विकल्प भी दिया जाएगा। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड लागू निर्देशों के अधीन होगा।

11B.1.5. EHFL यह सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग-दर ऋण में अवधि का विस्तार नकारात्मक परिशोधन का परिणाम न हो।

11B.1.6. EHFL प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से एक विवरण साझा करेगा/उपलब्ध कराएगा, जिसमें कम से कम अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, EMI राशि, शेष EMI की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (APR) का उल्लेख होगा। EHFL यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता इन बयानों को आसानी से समझ सकें।

11B.2. समतुल्य मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश अन्य आवधिक समतुल्य किस्त-आधारित ऋणों पर भी समान रूप से लागू होंगे।

12. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

EHFL निम्नलिखित को सुनिश्चित करेगा:

12.1. यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।

12.2. किसी भी मीडिया में विज्ञापन और प्रचार साहित्य में जो सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर का संदर्भ देता है, EHFL यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और अनुरोध पर या वेबसाइट पर

प्रासंगिक शर्तों और नियमों का पूरा विवरण उपलब्ध होगा।

12.3. EHFL ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क (जिसमें दंड शुल्क भी शामिल हैं, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी अपनी शाखाओं में नोटिस पोस्ट करके, टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से, कंपनी की वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से, या सेवा गाइड/शुल्क अनुसूची प्रदान करके प्रदान करेगा।

12.4. यदि EHFL सहायता सेवाओं के लिए तृतीय पक्षों की सेवाएं प्राप्त करता है, तो यह आवश्यक करेगा कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी जानकारी उन तृतीय पक्षों के पास उपलब्ध हो) को EHFL जितनी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें।

12.5. EHFL समय-समय पर अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में ग्राहकों से संवाद कर सकता है। उनके अन्य उत्पादों या सेवाओं/उत्पादों के प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल तभी ग्राहकों को दी जा सकती है जब उसने मेल द्वारा ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण किया हो।

12.6. उन सीधे बिक्री एजेंसियों (DSAs) के लिए आचार संहिता निर्धारित करें जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए किया जाता है। इस आचार संहिता में, अन्य बातों के अलावा, यह आवश्यक है कि वे ग्राहक से संपर्क करते समय स्वयं की पहचान करें, चाहे वह व्यक्तिगत रूप से हो या फोन के माध्यम से।

12.7. EHFL अपने बोर्ड की स्वीकृति के साथ, इस संबंध में RBI द्वारा समय-समय पर जारी मास्टर निर्देशों के अनुसार सीधे बिक्री एजेंटों (DSAs)/ सीधे विपणन एजेंटों (DMAs) के लिए मॉडल आचार संहिता को अपनाएगा।

12.8. यदि EHFL के प्रतिनिधि/कूरियर या DSA द्वारा अनुचित आचरण में संलिप्त होने या इस आचार संहिता का उल्लंघन करने की शिकायत प्राप्त होती है, तो शिकायत की जांच और उसे संभालने और हुए नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

13. गारंटर

13.1. जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

- a. उसकी/उसकी गारंटर के रूप में देयता;
- b. वह राशि जिसके लिए वह स्वयं को कंपनी के प्रति उत्तरदायी बनाएगा/बनाएगी;
- c. वे परिस्थितियाँ जिनमें EHFL उसे उसकी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगा;

- d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या EHFL को कंपनी में उसकी अन्य धनराशि का सहारा मिल सकता है;
- e. क्या उसकी देयताएँ एक विशिष्ट सीमा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- f. वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें उसकी देयताएँ गारंटर के रूप में समाप्त हो जाएँगी, और साथ ही EHFL उसे इसके बारे में कैसे सूचित करेगा।
- g. यदि गारंटर के पास बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होते हुए भी वह ऋणदाता/कर्जदाता द्वारा की गई मांग को मानने से इंकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर बकाएदार माना जाएगा।

EHFL उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगा, जिसके लिए वह गारंटर है।

14. गोपनीयता और गोपनीय जानकारी

14.1. सभी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और पूर्व की, को निजी, गोपनीय और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित माना जाएगा।

14.1.1. EHFL ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी प्रकट नहीं करेगा, जिसमें उनके समूह में अन्य कंपनियाँ/संस्थाएँ भी शामिल हैं, निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर:

- a. यदि कानून द्वारा जानकारी दी जानी है।
- b. यदि जनता के प्रति कर्तव्य के कारण जानकारी प्रकट की जानी हो।
- c. यदि HFC के हितों के लिए जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालाँकि, इसका उपयोग ग्राहकों या ग्राहक खातों (जिसमें ग्राहक का नाम और पता शामिल है) के बारे में अन्य कंपनियों या समूह के भीतर विपणन उद्देश्यों के लिए किसी अन्य को जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए।
- d. यदि ग्राहक EHFL से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है या ग्राहक की अनुमति से।
- e. यदि EHFL से ग्राहक के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो EHFL इसे देने से पहले उसकी/उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगा।

14.1.2. ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उन व्यक्तिगत रिकॉर्डों तक पहुँचने के अपने अधिकार की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जो EHFL उसके बारे में रखता है।

14.1.3. EHFL ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए किसी भी व्यक्ति, जिसमें EHFL भी शामिल है, द्वारा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से इसके लिए अधिकृत नहीं करता।

15. सामान्य

15.1. EHFL उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में प्रदान किए गए हैं (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट की गई जानकारी का खुलासा नहीं किया गया हो)।

15.2. यदि उधारकर्ता से उधार खाता स्थानांतरित करने का अनुरोध प्राप्त होता है, तो EHFL की सहमति या अन्यथा, अर्थात् आपत्ति (यदि कोई हो), अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार कानून के अनुसार होगा।

15.3. जब भी ऋण दिए जाते हैं, EHFL ग्राहक को राशि, अवधि, और पुनर्भुगतान की आवधिकता के आधार पर पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया वसूलने 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 मुलाकात करके याद दिलाना और/या सुरक्षा संपत्ति (यदि कोई हो) का पुनः प्राप्त करना शामिल होगा।

15.4. ऋण वसूली के मामले में, EHFL उत्पीड़न जैसे कि अजीब समय पर लगातार उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि का सहारा नहीं लेगा। चूंकि ग्राहक शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार की भी शिकायतें शामिल होती हैं, EHFL यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उपयुक्त व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

15.5. EHFL द्वारा बोर्ड-स्वीकृत नीति के अनुसार वसूली एजेंटों (यदि कोई हो) की नियुक्ति की जाएगी, जो कि HFC के लिए दिनांक 17 फरवरी 2021 को RBI द्वारा जारी मास्टर निर्देशों के अनुरूप होगी, और समय-समय पर इसके द्वारा जारी संशोधनों के अनुसार।

15.6. EHFL निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋण के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान लेवी या दंड नहीं लगाएगा:

- a. जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-समाप्त किया गया है।
- b. जहां आवास ऋण एक स्थिर-ब्याज दर आधार पर है और उधारकर्ता अपनी स्वयं की स्रोतों से अवधि समाप्त होने से पहले ऋण का समापन करता है।

"स्वयं के स्रोतों" से तात्पर्य बैंक/ HFC/ NBFC और/या एक वित्तीय संस्था से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है। सभी दोहरी/विशेष दर (स्थिर और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋणों पर पूर्व-समापन मानदंड लागू होगा, जो यह निर्भर करता है कि ऋण पूर्व-समापन के समय स्थिर या फ्लोटिंग दर पर है। दोहरी/विशेष दर आवास ऋणों के मामले में, जब ऋण को स्थिर ब्याज दर अवधि समाप्त होने के बाद फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित कर दिया जाता है, तब फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-समापन मानदंड लागू होगा। यह सभी ऐसे दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जो आगे पूर्व-समाप्त हो रहे हैं। यह भी स्पष्ट किया गया है कि एक स्थिर दर ऋण वह है जहां पूरे ऋण की अवधि के लिए दर स्थिर होती है।

15.7. EHFL किसी भी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर अवधि ऋण पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा, चाहे सह-उत्तरदायी (obligates) हो या न हो।

15.8. EHFL और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण की प्रमुख शर्तों और नियमों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने की सुविधा के लिए, EHFL सभी मामलों में परिशिष्ट-I के अनुसार एक सुझावात्मक प्रारूप में ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों (MITC) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगा। यह दस्तावेज EHFL द्वारा प्राप्त किए गए मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। EHFL उक्त दस्तावेज को दो प्रति में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार करेगा। EHFL और उधारकर्ता के बीच सही तरीके से निष्पादित किए गए दस्तावेज की एक प्रति उधारकर्ता को रसीद के साथ सौंपी जाएगी।

15.9. EHFL के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंड शुल्क (यदि कोई हो), प्रदान की जाने वाली सेवाएँ, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय सीमा, शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करना अनिवार्य होगा।

EHFL "सूचना बोर्ड," "पुस्तिकाएँ/ब्रॉशर," "वेबसाइट," "प्रदर्शन के अन्य तरीके," और "अन्य मुद्दे" के निर्देशों का पालन करेगा, जैसा कि परिशिष्ट I में निर्दिष्ट है।

15.10. EHFL अपने उत्पादों और सेवाओं को निम्नलिखित में से एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

15.11. EHFL उधार देने में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, EHFL उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भी भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह EHFL को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए योजनाएं स्थापित करने या भाग लेने से नहीं रोकता है।

15.12. EHFL कोड का प्रचार करने के लिए:

- a. मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करेगा;
- b. इस कोड को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल के माध्यम से उपलब्ध कराएगा;
- c. इस कोड को प्रत्येक शाखा में और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगा; और
- d. यह सुनिश्चित करेगा कि उनके कर्मचारी कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और इसे लागू करने के लिए प्रशिक्षित हों।

परिशिष्ट I

EHFL द्वारा जानकारी का प्रदर्शन और सबसे महत्वपूर्ण शर्तें और नियम

EHFL के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए, निम्नलिखित निर्देशों का पालन किया जाएगा जो RBI द्वारा जारी किए गए हैं:

1. सूचना पट्ट

1.1. बोर्ड का न्यूनतम आकार 2 फीट बाय 2 फीट हो सकता है क्योंकि इस आकार का बोर्ड 3 से 5 मीटर की दूरी से आराम से देखने की सुविधा प्रदान करेगा। शाखाओं/कार्यालयों के सूचना पट्टों पर जानकारी को प्रदर्शित करने के लिए परिशिष्ट I (a) में दिए गए प्रारूप के अनुसार जानकारी को प्रदर्शित करना वांछनीय है।

1.2. सूचना पट्ट पर जानकारी प्रदर्शित करते समय, निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन किया जा सकता है:

1.2.1. सूचना पट्ट को समय-समय पर अपडेट किया जाना चाहिए, और बोर्ड को यह दर्शाना चाहिए कि बोर्ड को किस तारीख तक अपडेट किया गया था (प्रदर्शित बोर्ड में शामिल किया गया);

1.2.2. हालाँकि, बोर्ड डिस्प्ले का पैटर्न, रंग और डिज़ाइन सरल और पठनीय होना चाहिए;

1.2.3. भाषा की आवश्यकताओं (अर्थात् हिंदी भाषी राज्यों में द्विभाषी और अन्य राज्यों में त्रिभाषी) को ध्यान में रखा जा सकता है;

1.2.4. सूचना पट्ट यह विशेष रूप से इंगित करेगा कि हाल के परिवर्तन कहाँ किए गए हैं। उदाहरण के लिए, यदि EHFL द्वारा पेश किए गए आवास ऋण उत्पादों में हाल ही में कोई बदलाव हुआ है, तो होम लोन उत्पादों पर जानकारी इस प्रकार प्रदर्शित की जा सकती है 'हम होम लोन/उत्पाद प्रदान करते हैं (बदला हुआ दिनांक.....)';

1.2.5. सूचना पट्ट यह भी इंगित कर सकता है कि किस सूची में पुस्तिका प्रारूप में विस्तृत जानकारी उपलब्ध है।

1.3. उपरोक्त बोर्ड के अलावा, EHFL को शाखा/कार्यालय परिसर के बाहर निम्नलिखित विवरण प्रदर्शित करना चाहिए: 'EHFL/शाखा/कार्यालय का नाम, कार्य दिवस, कार्य घंटे और साप्ताहिक अवकाश दिवस।'

2. पुस्तिकाएँ/ब्रॉशर

2.1. जैसा कि ऊपर पैराग्राफ 1.2.5 में संकेत दिया गया है, विस्तृत जानकारी विभिन्न पुस्तिकाओं/ब्रॉशर में उपलब्ध हो सकती है। इन पुस्तिकाओं/ब्रॉशर को अद्यतन और प्रतिलिपि की सुविधा के लिए प्रतिस्थापनीय पृष्ठों के रूप में एक अलग फ़ाइल/फ़ोल्डर में रखा जा सकता है। इस संबंध में, निम्नलिखित व्यापक दिशा-निर्देशों का पालन किया जा सकता है:

- 2.1.1. फ़ाइल/फ़ोल्डर को शाखा में 'क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ' काउंटर पर या उस स्थान पर रखा जा सकता है जहाँ अधिकांश ग्राहक आते हैं;
- 2.1.2. भाषा की आवश्यकताओं (अर्थात् हिंदी भाषी राज्यों में द्विभाषी और अन्य राज्यों में त्रिभाषी) को ध्यान में रखा जा सकता है;
- 2.1.3. पुस्तिकाओं को छापते समय यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि फ़ॉन्ट का आकार न्यूनतम Arial 10 हो ताकि ग्राहक इसे आसानी से पढ़ सकें;
- 2.1.4. पुस्तिकाओं की प्रतियाँ ग्राहकों को अनुरोध पर उपलब्ध कराई जा सकती हैं।

3. वेबसाइट

3.1. जैसा कि ऊपर पैराग्राफ 1.2.5 में संकेत दिया गया है, विस्तृत जानकारी EHFL की वेबसाइट पर भी उपलब्ध हो सकती है। वेबसाइट पर सामग्री रखते समय EHFL को सामग्री की दिनांक, पठनीयता आदि से संबंधित व्यापक दिशा-निर्देशों का पालन करना चाहिए।

3.2. EHFL को अपनी वेबसाइट पर पिछले तिमाही के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए विभिन्न प्रकार के अग्रिमों के लिए अनुबंधित ऋणों की ब्याज दर सीमा और उन ऋणों के लिए औसत ब्याज दरें प्रदर्शित करनी चाहिए।

3.3. व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को विभिन्न प्रकार के ऋणों पर लागू कुल शुल्क और शुल्क का खुलासा ऋण प्रसंस्करण के समय किया जाना चाहिए और EHFL की वेबसाइटों पर पारदर्शिता और तुलनात्मकता के लिए प्रदर्शित किया जाना चाहिए ताकि ग्राहकों को सूचित निर्णय लेने में सुविधा हो।

3.4. EHFL को अपनी वेबसाइट पर एक वार्षिक प्रतिशत दर (APR) या इसी तरह की व्यवस्था प्रकाशित करनी चाहिए जो व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को ऋण पर कुल क्रेडिट लागत का प्रतिनिधित्व करती हो ताकि ग्राहक उत्पादों और/या उधारदाताओं के बीच उधारी से जुड़े खर्चों की तुलना कर सकें।

3.5. इस संदर्भ में, EHFL यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक इसके होम पेज से प्रासंगिक जानकारी आसानी से प्राप्त कर सकें। इसके अलावा, कुछ जानकारी जैसे सेवा शुल्क, शुल्क और शिकायत निवारण से संबंधित जानकारी, जिसे अनिवार्य रूप से वेबसाइट पर अद्यतित रखना होगा। ब्याज दरों और सेवा शुल्क से संबंधित जानकारी प्रदर्शित करने के लिए प्रारूप परिशिष्ट I (b) में दिया गया है, जिससे ग्राहक एक नज़र में वांछित जानकारी प्राप्त कर सकें। हालाँकि, आवश्यकताओं के अनुरूप प्रारूप को संशोधित किया जा सकता है बिना बुनियादी संरचना को प्रभावित किए या प्रकटीकरण के दायरे को सीमित किए बिना।

4. प्रदर्शन के अन्य तरीके

सभी जानकारी जो पुस्तिका प्रारूप में दी जानी है, उसे सूचना कियोस्क, स्कॉल बार, टैग बोर्ड और/या अन्य उपलब्ध विकल्पों में टच स्क्रीन पर प्रदर्शित करना भी विचाराधीन हो सकता है। इन तरीकों का उपयोग करके जानकारी प्रदर्शित करते समय उपरोक्त व्यापक दिशा-निर्देशों का पालन किया जा सकता है।

5. अन्य मुद्दे

5.1. अनिवार्य डिस्प्ले में किसी भी प्रकार से बाधा डाले बिना प्रचारात्मक और उत्पाद जानकारी प्रदर्शित की जा सकती है। चूंकि ग्राहक हित और वित्तीय शिक्षा को अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकताओं द्वारा प्राप्त करना चाहा जाता है, इसलिए उन्हें अन्य डिस्प्ले बोर्डों पर प्राथमिकता दी जानी चाहिए। उनके अनुसार, स्थान-वार लागू होने वाली सरकारी प्रायोजित योजनाओं से संबंधित जानकारी प्रदर्शित की जा सकती है।

5.2. EHFL सभी उधारकर्ताओं को ऋण प्रसंस्करण के प्रत्येक चरण में और शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव के मामले में परिशिष्ट I (b) के अनुसार निर्धारित प्रारूप में एक स्पष्ट, संक्षिप्त MITC प्रदान करेगा। इसे ऋण अनुबंध में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जा सकता है।

परिशिष्ट I (a)
व्यापक सूचना पट्ट का प्रारूप
(_____ तक अद्यतन)

A. ग्राहक सेवा जानकारी:

- i) हमने शाखाओं/कार्यालयों में ऋणों और जमा (यदि लागू हो) पर प्रमुख ब्याज दरों को अलग से प्रदर्शित किया है।
- ii) हमने सभी प्रकार के शुल्क/फीस भी प्रदर्शित किए हैं।
- iii) सभी जमा खातों पर नामांकन सुविधा उपलब्ध है।

B. सेवा शुल्क:

C. शिकायत निवारण:

- i) यदि आपको कोई शिकायत/शिकायतें हैं, तो कृपया संपर्क करें:
- ii) यदि आपकी शिकायत शाखा स्तर पर हल नहीं होती है, तो आप हमारे शाखा प्रबंधक/प्रबंधक आदि (अधिकृत अधिकारी का पदनाम) से (पता) पर संपर्क कर सकते हैं।
- iii) यदि आप हमारे शिकायत निवारण से असंतुष्ट हैं, तो आप राष्ट्रीय आवास बैंक (NHB) से संपर्क कर सकते हैं:
शिकायत निवारण कक्ष, राष्ट्रीय आवास बैंक, नई दिल्ली।

D. प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाएँ:

E. पुस्तिका रूप में उपलब्ध जानकारी (कृपया 'क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ' काउंटर पर संपर्क करें):

- i) उपरोक्त (A) से (D) में उल्लिखित सभी वस्तुएँ।
- ii) सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंड।
- iii) KYC/ निष्पक्ष आचरण संहिता/ EHFL के ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता की संहिता।

F. पंजीकरण प्रमाणपत्र (CoR) का प्रदर्शन जो NHB अधिनियम, 1987 की धारा 29 A के तहत जारी किया गया है। परिसर के बाहर प्रदान की जाने वाली जानकारी:

- i) HFC/शाखा का नाम:
- ii) साप्ताहिक अवकाश:
- iii) शाखा कार्य के घंटे

परिशिष्ट I (b)

सबसे महत्वपूर्ण शर्तें और नियम (MITC)

ऋण..... (विशिष्ट ऋण उत्पाद का नाम)

आवास ऋण की प्रमुख शर्तें और नियम, जो (उधारकर्ता) और

..... (आवास वित्त कंपनी का नाम) के बीच सहमत हुए हैं, इस प्रकार हैं:

1. स्वीकृत ऋण राशि:

2. ब्याज

i) प्रकार (स्थिर या फ्लोटिंग या दोहरी/विशेष दर):

ii) लागू ब्याज (..... यानी % (फ्लोटिंग दर ऋणों के लिए संदर्भ दर +/-)) और स्थिर दर ऋणों के लिए%)

iii) मोरेटोरियम या सब्सिडी:

iv) ब्याज पुनर्स्थापन की तारीख:

v) ब्याज दर में परिवर्तन के संचार के तरीके:

3. किस्त के प्रकार

4. ऋण की अवधि

5. ऋण का उद्देश्य (जिस उद्देश्य के लिए ऋण स्वीकृत किया गया है, उसका उल्लेख करें)

6. शुल्क और अन्य शुल्क

i) आवेदन के समय (सभी प्रकार के शुल्क/फीस, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट की जाएं)

ii) ऋण की अवधि के दौरान (सभी प्रकार की फीस/शुल्क, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट की जाएं)

iii) फोरक्लोजर पर (सभी प्रकार की फीस/शुल्क, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट की जाएं)

iv) यदि ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं होता है, तो वापसी योग्य फीस (सभी प्रकार की फीस, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट की जाएं)

v) फ्लोटिंग से स्थिर ब्याज में स्विचिंग और इसके विपरीत के लिए रूपांतरण शुल्क (शुल्क के प्रकार, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट किए जाएं)

vi) विलंबित भुगतान के लिए दंड (सभी प्रकार के दंड, व्यक्तिगत रूप से निर्दिष्ट किए जाएं)

7. सुरक्षा/गिरवी ऋण के लिए

i) गिरवी (सुरक्षा के रूप में गिरवी रखी जाने वाली संपत्ति का विवरण दें)

- ii) गारंटी (गारंटरोँ का नाम उल्लेख करें)
- iii) अन्य सुरक्षा (अन्य सुरक्षा का विवरण दें, यदि कोई हो)
8. **संपत्ति/उधारकर्ताओं का बीमा:** संपत्ति/उधारकर्ताओं के लिए प्राप्त की जाने वाली बीमा पॉलिसी की आवश्यकताओं और सुविधाओं का विवरण दिया जाना है।
9. **ऋण की वितरण शर्तें** ऋण या उसकी किस्त के वितरण के लिए शर्तें, अर्थात् सुरक्षा की सृजन, स्वीकृत योजनाओं का प्रस्तुतिकरण, निर्माण की अवस्थाएँ, वैधानिक अनुमोदन आदि का उल्लेख किया जाना चाहिए।
10. **ऋण और ब्याज का पुनर्भुगतान** EMI की राशि और कुल किस्तों की संख्या, जहाँ ऋण मासिक किस्तों में चुकाया जाता है या अन्य विवरण, जिसमें मुख्य ऋण राशि और ब्याज का भुगतान शामिल हो, और पुनर्भुगतान के लिए देय तिथि का उल्लेख किया जाए। ब्याज दर/EMI में परिवर्तन के पूर्व सूचना के लिए प्रक्रिया का भी उल्लेख करें।
11. **अधिदेय की वसूली के लिए अनुसरण की जाने वाली संक्षिप्त प्रक्रिया:** लागू कानून के तहत आगे बढ़ने से पहले अधिदेय की वसूली के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले नोटिस आदि का उल्लेख किया जाना चाहिए।

12. वार्षिक बकाया शेष विवरण की तिथि

13. ग्राहक सेवाएँ

निम्नलिखित के बारे में संक्षिप्त रूप में उल्लेख करें:

- कार्यालय में मुलाकात के घंटे।
- ग्राहक सेवा के लिए संपर्क करने वाले व्यक्ति का विवरण।
- निम्नलिखित प्राप्त करने की प्रक्रिया, जिसमें समयसीमा शामिल है:
 - ऋण खाता विवरण।
 - शीर्षक दस्तावेजों की फोटोकॉपी।
 - ऋण के समापन/स्थानांतरण पर मूल दस्तावेजों की वापसी।

14. शिकायत

निवारण

पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिसमें शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, मुद्दे को हल करने के लिए समयसीमा, एस्केलेशन मैट्रिक्स आदि) का उल्लेख करें। इसके अलावा, यह भी उल्लेख किया जाना चाहिए कि यदि शिकायतकर्ता को प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक (NHB) के शिकायत

निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है, NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है या डाक के माध्यम से NHB, नई दिल्ली को भेज सकता है।

यह सहमति व्यक्त की जाती है कि यहाँ उल्लिखित पक्षों को ऋण और अन्य सुरक्षा दस्तावेजों का संदर्भ देना चाहिए और उन पर निर्भर रहना चाहिए जो उनके द्वारा निष्पादित किए गए हैं या निष्पादित किए जाने हैं ताकि ऋण की विस्तृत शर्तें और नियम ज्ञात हो सकें।

उपरोक्त शर्तों और नियमों को उधारकर्ता द्वारा पढ़ा गया है /श्री /श्रीमती / कुमारी
_____ द्वारा उधारकर्ता को पढ़कर सुनाया गया है और
उधारकर्ता द्वारा समझा गया है।

(उधारकर्ता के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

(ऋणदाता के अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर)

नोट: MITC की एक प्रति उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को सौंपी जानी चाहिए।

परिशिष्ट I(अ)
मुख्य तथ्य विधान
भाग १ (ब्याज दर और शुल्क/फीस)

1	ऋण प्रस्ताव/खाता संख्या:		ऋण का प्रकार:					
2	स्वीकृत ऋण राशि (रुपयों में):							
3	वितरण समयसारणी: i) किस्तों में वितरण या 100% एकमुश्त। ii) अगर किस्तों में है, तो ऋण अनुबंध में संबंधित विवरण वाली प्रावधान का उल्लेख करें।							
4	ऋण की अवधि (वर्ष/महीने/दिन):							
5	किस्तों का विवरण:							
	किस्तों का प्रकार:	EPIs की संख्या:	ईपीआय (₹)	स्वीकृति के बाद पुनर्भुगतान की शुरुआत:				
6	• ब्याज दर (%) और प्रकार (स्थिर, फ्लोटिंग या हाइब्रिड):							
7	फ्लोटिंग ब्याज दर के संबंध में अतिरिक्त जानकारी:							
	संदर्भ बेंचमार्क	बेंचमार्क दर) (%)बी)	प्रसार (%) (एस)	अंतिम दर (%) आर = (बी) + (एस)	रीसेट आवृत्ति (महिने)	संदर्भ बेंचमार्क में परिवर्तन का प्रभाव ('R' में 25 बेसिस पॉइंट्स के परिवर्तन के लिए):		
					बी	एस	ईपीआय (₹)	भागों की संख्या:
8	शुल्क/फीस:							
			आरई (ए) को देय:		आरई (बी) द्वारा तृतीय पक्ष को देय:			
			एक बार/आवर्ती:	राशि (₹ में) या प्रतिशत (%) लागू:	एक बार/आवर्ती:	राशि (₹ में) या प्रतिशत (%) लागू:		
(i)	i) प्रोसेसिंग शुल्क:							
(ii)	ii) बीमा शुल्क:							
(iii)	iii) मूल्यांकन शुल्क:							
(iv)	iv) अन्य (कृपया उल्लेख करें):							

9	• वार्षिक प्रतिशत दर (APR) (%):	
10	• संयोगिक शुल्कों का विवरण (रुपये या प्रतिशत, यदि लागू हो):	
(i)	विलंबित भुगतान पर दंड शुल्क:	
(ii)	अन्य दंड शुल्क:	
(iii)	पूर्व भुगतान शुल्क, यदि लागू हो:	
(iv)	फ्लोटिंग से स्थिर दर और इसके विपरीत ऋण स्विचिंग शुल्क:	
(v)	कोई अन्य शुल्क (कृपया उल्लेख करें):	

2. निश्चित रीसेट, क्रेडिट प्रोफाइल में बदलाव के बिना लागू

3. कृपया 18 अगस्त 2023 का परिपत्र 'ईएमआई आधारित व्यक्तिगत ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर रीसेट करें' देखें

4. वित्तीय संस्थान (आरई) जीएसटी जैसे लागू कराधान को छोड़कर राशि का खुलासा कर सकते हैं।

5. जहां नियमित चार्ज है, वहां आवृत्ति बताएं।

6. कृपया अनुबंध बी में उदाहरण देखें।

भाग 2 (अन्य गुणात्मक जानकारी)

1	ऋण समझौते में एक खंड जो वसूली एजेंटों की नियुक्ति से संबंधित है।		
2	ऋण समझौते में खंड जो शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित है।		
3	नोडल अधिकारी शिकायत निवारण अधिकारी फोन नंबर और ईमेल आईडी		
4	क्या ऋण अन्य वित्तीय संस्थानों को हस्तांतरित या गिरवी रखा जाना है या भविष्य में हो सकता है (हां/नहीं)		
5	सहकारी ऋण प्रबंधन के तहत ऋण के मामले में निम्नलिखित अतिरिक्त विवरण प्रदान किया जाना चाहिए:		
	मूल वित्तीय संस्थान का नाम, उसकी निधि की राशि	भागीदार वित्तीय संस्थान का नाम, उसकी निधि की राशि	चक्रवृद्धि ब्याज दर
6	डिजिटल ऋण के मामले में निम्नलिखित विशिष्ट खुलासे प्रदान किए जाने चाहिए:		
	आरई के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निश्चित अवधि/खोज अवधि, जिसके दौरान उधारकर्ता द्वारा पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाया जाना चाहिए।		
	(ii) उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत एलएसपी के रूप में कार्य करने वाले रिकवरी एजेंट का विवरण		

easy

ઈઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

વિભાગનું નામ: અનુસર્ના

ઉચ્ચતમ વ્યવહાર કોડ

આવૃત્તિ: ઈએચએફએલ/2024-25/જૂન/ઉચ્ચતમ વ્યવહાર કોડ/આવૃત્તિ: 6

પ્રભાવિત તારીખ:

08/જૂન/2024

- ધોરણ આગામી સમીક્ષા સુધી માન્ય રહેશે

અસ્વીકાર:

આ દસ્તાવેજની માહિતી ગોપનીય છે અને ફક્ત કંપની, તેના કર્મચારીઓ અને ઈઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડના સત્તાધિકૃત પ્રતિનિધિઓ/વપરાશકર્તાઓ માટે જ ઉદ્દેશિત છે. આ દસ્તાવેજ પર અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા પ્રવેશ અનધિકૃત છે. આ દસ્તાવેજનો કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા ઉપયોગ, વિતરણ, પ્રિન્ટિંગ, ફેલાવટ, નકલ, ખુલાસો, અથવા અન્ય કોઈપણ ઉપયોગ કડક પ્રતિબંધિત છે અને તે ગેરકાયદેસર હોઈ શકે.

વર્ણન	હસ્તાક્ષર
તૈયાર કરેલ: સચિવાલય વિભાગ	
સમીક્ષા કરેલ:	

વર્ણન	હસ્તાક્ષર
સંસ્થા જોખમ વ્યવસ્થાપન કમિટી	
મંજૂર કરેલ: નિર્દેશક મંડળ	

આવૃત્તિ ઇતિહાસ:

આવૃત્તિ	પ્રયોગ માટે	બદલાવનો વર્ણન	આગામી સમીક્ષા તારીખ
1	શરૂઆત	પ્રથમ ડ્રાફ્ટ	
2	22 જૂન, 2019	બીજો ડ્રાફ્ટ	
3	25 સપ્ટેમ્બર, 2020	ત્રીજો ડ્રાફ્ટ	
4	17 સપ્ટેમ્બર, 2021	ચોથો ડ્રાફ્ટ	
5	10 ઓક્ટોબર, 2022	પાંચમો ડ્રાફ્ટ	
6	18 ઓગસ્ટ, 2023	છઠ્ઠો ડ્રાફ્ટ	
7	16 ફેબ્રુઆરી, 2024	સાતમો ડ્રાફ્ટ	
8	08 જૂન, 2024	આઠમો ડ્રાફ્ટ	

ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (ઈએહએફએલ) નિષ્પક્ષ વ્યવહાર કોડ

I - પ્રસ્તાવના

અપનાવેલી નીતિ આરબીઆઈના માસ્ટર ડિરેકશન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશા-નિર્દેશ, 2021 સાથે સુસંગત છે, જે 17 ફેબ્રુઆરી, 2021ના આરબીઆઈ દ્વારા નોટિફિકેશન નં. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 દ્વારા જારી કરવામાં આવ્યા છે અને તે તમામ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFC) માટે લાગુ કરવામાં આવશે.

કંપનીએ પોતાના વ્યવસાયિક પ્રથાઓમાં પારદર્શકતા પ્રમોટ કરવા માટે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર કોડ ("કોડ") બનાવ્યો છે.

કોડ મૂળે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 20 સપ્ટેમ્બર 2018ના રોજ, એટલે કે નાણાકીય વર્ષ 18-19ના 7મા બોર્ડ મીટિંગમાં મંજૂર કરવામાં આવ્યો હતો અને સમયાંતરે તેની સમીક્ષા માટે બોર્ડ સમક્ષ મુકવામાં આવે છે.

II - કોડનો ઉદ્દેશ્ય

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs), જે નાણાકીય પ્રણાલીનો એક ભાગ છે, તેમને હાઉસિંગ ક્રેડિટ વિતરણ પદ્ધતિની પહોંચ વધારવા દ્વારા આર્થિક વૃદ્ધિમાં યોગદાન આપે છે. સંસ્થાઓ અને અંતિમ વપરાશકર્તાઓ વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શકતા પ્રદાન કરવા અને સારી રીતે માહિતગાર વ્યવસાયિક સંબંધો માટે કેટલીક વ્યાપક માર્ગદર્શિકાઓની જરૂરિયાત લાગી છે. આ પૃષ્ઠભૂમિ સામે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાએ HFCs માટે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર કોડ પર માર્ગદર્શિકાઓ ઘડેલી છે જેથી તે શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રથાનો એક ભાગ રહી શકે અને વ્યવસાયિક પ્રથાઓમાં પારદર્શકતા પ્રદાન કરી શકે. ઈએચએફએલએ આ કોડને નીચેના ઉદ્દેશ્યો હાંસલ કરવા માટે ઘડ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઓછામાં ઓછી ધોરણો નિર્ધારિત કરીને સારા અને નિષ્પક્ષ પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા;
- વધુ પારદર્શકતા લાવવી જેથી ગ્રાહક કંપની તરફથી અપેક્ષિત સેવાઓને વધુ સારી રીતે સમજી શકે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજાર શક્તિઓને ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવી;
- કંપની અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે ન્યાયસંગત અને મિત્રતાભર્યો સંબંધ પ્રોત્સાહિત કરવો; અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવો.

III - લાગુ પડતા ક્ષેત્ર

આ કોડ ઈએચએફએલ, તેની સહાયક કંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (સ્વ-માલિકી ધરાવતી અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર ઉપર, ફોન દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા, ઈન્ટરેક્ટિવ ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઈન્ટરનેટ પર અથવા કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિથી પ્રદાન કરેલા તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પર લાગુ થાય છે.

IV - કોડ

1. પારદર્શકતા

કંપની બધા સમયે તેમના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારોમાં ન્યાયસંગત, સમજી શકાય તે રીતે અને પારદર્શક રીતે વર્તશે, ખાતરી આપશે કે:

a. કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ કોડની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરે છે, અને તે તેનાં સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં દેખાય છે. b. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં તમામ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનો અક્ષરે અને ભાવનાથી પાલન થાય છે. c. કંપનીના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો નૈતિક તત્વો, અખંડિતતા અને પારદર્શકતા પર આધારિત છે.

3. ધિરાણ માટે અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

3.1. બોરોવરને થયેલ તમામ સંચાર વરનાક્યુલર ભાષામાં અથવા બોરોવર સમજતા ભાષામાં કરવામાં આવશે.

3.2. ઈએહએફએલ બોરોવરને ધિરાણ અરજી પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાની ફી/ખર્ચ વિશેની તમામ જાણકારી પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે, જો ધિરાણ રકમ મંજૂર/વિતરિત ન થાય તો ફી પરત કરવાના વિકલ્પો, પૂર્વચૂકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ ચાર્જ, જો હોય તો, નક્કી દરેથી ચલાવીને ફ્લોટિંગ રેટ કે તેના વિપરીત પરિવર્તન ચાર્જ, કોઈ વ્યાજ રિસેટ કલોઝના અસ્તિત્વ અને બોરોવરના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈ બાબત અંગેની જાણકારી. અન્ય શબ્દોમાં, ઈએહએફએલ ને "સંપૂર્ણ ખર્ચ" સહિત ધિરાણ અરજીઓની પ્રક્રિયા/મંજૂરી માટેના તમામ ચાર્જનો પારદર્શક રીતે ખુલાસો કરવો જોઈએ. ઈએહએફએલ એ પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે આવા ચાર્જ/ફી બિનભેદભાવપૂર્વક છે.

3.3. ધિરાણ અરજી ફોર્મમાં બોરોવરના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવો જોઈએ, જેથી બોરોવર અન્ય HFCs દ્વારા ઓફર કરેલી શરતો અને શરતોની તુલના કરી શકે અને જાણકારી આધારિત નિર્ણય લઈ શકે. ધિરાણ અરજી ફોર્મમાં સાથે સબમિટ કરવાની દસ્તાવેજોની યાદી દર્શાવવામાં આવી શકે છે.

3.4. ઈએહએફએલ દરેક ધિરાણ અરજીની સ્વીકૃતિની પાવતી માટે એક પ્રણાલી તૈયાર કરશે. આ પાવતીમાં ધિરાણ અરજીનો નિકાલ કરવા માટેનો સમયગાળો પણ દર્શાવવો જોઈએ.

4. ધિરાણ મૂલ્યાંકન, શરતો/નિયમો અને ધિરાણ અરજી ના ઇનકારના સંદેશા

4.1. ઈએહએફએલ સામાન્ય રીતે ધિરાણ અરજી પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજીના સમયે જ એકત્રિત કરે છે. જો ઈએહએફએલ ને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો તે ગ્રાહકને તરત જ જણાવવું જોઈએ કે તેને ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

4.2. ઈએહએફએલ બોરોવરને લેખિત રૂપે, બોરોવરને સમજાય તેવી ભાષામાં કે વરનાક્યુલર ભાષામાં ધિરાણની મંજૂર રકમ અને તમામ શરતો, જેમ કે વાર્ષિક વ્યાજ દર, ઉપયોગની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જ, દંડ ચાર્જ (જો હોય)ની જાણકારી આપવામાં આવશે અને બોરોવરે આ શરતોને સ્વીકારી છે તે ઈએહએફએલના રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.

4.3. ઈએહએફએલ ધિરાણ કરારમાં વિલંબિત ચૂકવણી માટે લાગુ કરવામાં આવતા દંડ ચાર્જને બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરશે.

4.4. ઈએહએફએલ દરેક બોરોવરને ધિરાણ કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારના તમામ સંલગ્ન દસ્તાવેજોની નકલ વિતરણ/મંજૂરી સમયે acknowledgment સાથે આપશે.

4.5. જો ઈએહએફએલ બોરોવરને ધિરાણ પ્રદાન ન કરી શકે, તો તે ઇનકારના કારણોને લેખિત રીતે સંદેશ આપશે.

5. ધિરાણની ચૂકવણી, શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર અને વ્યક્તિગત ધિરાણ (હાઉસિંગ લોન સહિત)ના ચૂકવણી/સેટલમેન્ટ પર ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોની મુક્તિ

5.1. ધિરાણની ચુકવણી લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવેલી ચુકવણી શેડ્યૂલ પ્રમાણે જ કરવામાં આવવી જોઈએ.

5.2. ઈએચએફએલ દ્વારા બોરોવરને વરનાક્યુલર ભાષામાં અથવા બોરોવર સમજતા ભાષામાં શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર, જેમ કે ચુકવણી શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, દંડ ચાર્જ (જો હોય તો), સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ચાર્જ વગેરે અંગે જાણ કરવામાં આવશે. ઈએચએફએલ એ પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં ફક્ત ભાવિ ફેરફારો અમલમાં મૂકવામાં આવે. લોન કરારમાં આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરતોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ.

5.3. જો આ પ્રકારનો ફેરફાર ગ્રાહકને નુકસાન પહોંચાડે છે, તો તે/તે 60 દિવસની અંદર, અને કોઈ નોટીસ વિના, પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે અથવા વધારાના કોઈ ચાર્જ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે.

5.4. લોન કરાર મુજબ ચુકવણી/પ્રદર્શનને પાછું બોલાવવાનો અથવા ત્વરિત કરવાની પરિબળ અથવા વધારાની સુરક્ષાઓ માંગવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

5.5. ઈએચએફએલ તમામ બાકી રકમની ચુકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસુલાત પર તમામ સુરક્ષાઓ મુક્ત કરશે, ઈએચએફએલ પાસે બોરોવર વિરુદ્ધ કોઈ અન્ય દાવા માટે કોઈ કાયદેસર અધિકાર અથવા લીયન છે તે શરતે. જો ઈએચએફએલ આ સમાનાધિકારનો ઉપયોગ કરે છે, તો બોરોવરને બાકી દાવાઓ અને ઈએચએફએલ ને શા માટે સુરક્ષાઓ રાખવાનો અધિકાર છે તે સંબંધિત શરતો વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટીસ આપવામાં આવશે જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવો નક્કી ન થાય અથવા ચૂકવાઈ ન જાય.

5.6. ઈએચએફએલએ સંપૂર્ણ ચુકવણી અને લોન ખાતું બંધ થયાના પગલે તમામ ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવાની ફરજ છે. ઈએચએફએલ નીચે આપેલા દિશાનિર્દેશોને અનુસરે છે:

5.6.1. ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોની મુક્તિ:

a. ઈએચએફએલ તમામ મૂળ ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને લોન ખાતું સંપૂર્ણ ચુકવવામાં આવેલ છે અથવા સેટલમેન્ટ કરવામાં આવ્યું છે, તે પછીના 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રી સાથે નોંધાયેલા ચાર્જને દૂર કરશે.

b. બોરોવરને ઈએચએફએલની શાખા જ્યાં લોન ખાતું સર્વિસ કરાયું હતું અથવા અન્ય ઈએચએફએલ ઓફિસ જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે તેમાંથી મૂળ ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજો એકત્ર કરવાની પસંદગી આપવામાં આવશે, તે/તેની પસંદગી અનુસાર.

c. લોન મંજૂરી પત્રોમાં મૂળ ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોની પરત કરવાની સમયસીમા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે જે ઈએચએફએલની નીતિની પ્રભાવતારીખ પછી જારી કરવામાં આવશે.

d. ઈએચએફએલ પાસે બોરોવર અથવા સંયુક્ત બોરોવરના અવસાનના સંજોગને પહોંચી વળવા માટે મૂળ ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોને કાયદેસર વારસદારોને પરત કરવા માટે સચોટ પ્રક્રિયા હશે. આ પ્રક્રિયા ઈએચએફએલની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને ગ્રાહક માહિતી માટેની નીતિઓ સાથે દર્શાવવામાં આવશે.

5.6.2 ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબ માટે વળતર:

- a. જો મૂળ ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબ થાય છે અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પછી 30 દિવસની અંદર સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ થાય છે, તો EHFL બોરોવરને આ વિલંબના કારણો અંગે જાણ કરશે. EHFLને આ વિલંબ માટે જવાબદાર ઠેરવવામાં આવે તો, EHFL દરેક વિલંબિત દિવસ માટે બોરોવરને ₹5,000/- વળતર આપશે.
- b. જો EHFL દ્વારા ચલ/અચલ સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજો ગુમાય છે અથવા નુકસાન થાય છે, તો EHFL બોરોવરને ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને એ માટેના ખર્ચો EHFL ભોગવશે, ઉપરાંત ઉપધારા (a) માં દર્શાવેલા મુજબ વળતર ચૂકવશે. પરંતુ આ સંજોગોમાં EHFL પાસે આ પ્રક્રિયા પૂરી કરવા માટે વધારાના 30 દિવસ રહેશે, અને વિલંબ માટેનો દંડ 60 દિવસ બાદ લાગુ થશે.
- c. આ દિશાનિર્દેશોમાં આપેલા વળતર બોરોવરના હક્કો પ્રમાણે અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના અધિકારોને અસર કર્યા વિના હશે.

5.6.3 પરા 5.6 હેઠળના દિશાનિર્દેશો 1 ડિસેમ્બર, 2023 અથવા તે પછીના તેવા તમામ કેસો પર લાગુ પડશે જ્યાં ચલ/અચલ સંપત્તિ દસ્તાવેજોની મુક્તિ બાકી છે.

6. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર પ્રાપ્ત લોન

EHFL દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ EHFLની જવાબદારીઓને ઓછું કરતું નથી, કારણ કે નિયમનકારી સૂચનોના પાલન માટે EHFL સંપૂર્ણ જવાબદાર રહેશે. EHFL જ્યારે બોરોવરો મેળવવા અને/અથવા બાકી વસુલ કરવા માટે ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સને તેના એજન્ટ તરીકે નિયુક્ત કરે છે, ત્યારે તે નીચેના સૂચનોનું પાલન કરશે:

- 6.1. EHFLના એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સના નામ EHFLની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
 - 6.2. EHFLના એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સને ગ્રાહકને આગળથી જણાવી દેવાશે કે તેઓ EHFL તરફથી તેમનો સંપર્ક કરી રહ્યા છે.
 - 6.3. EHFLના હેડમાં લોન મંજૂર થતાં તરત જ, પરંતુ લોન કરારના અમલમાં મૂકતા પહેલા બોરોવરને મંજૂરી પત્ર આપવું પડશે.
 - 6.4. લોનની મંજૂરી/ચુકવણી સમયે, તમામ બોરોવરોને લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલી દરેક જોડણીની નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે.
 - 6.5. EHFL દ્વારા જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ રાખવામાં આવશે.
 - 6.6. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા વિશે જાગૃતિ ફેલાવવાના પૂરતા પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.
- 6B. ડિજિટલ લેન્ડિંગ માટેના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

કંપની દ્વારા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પસંદ કરવાનું નક્કી થાય તો કંપની 'ડિજિટલ લેન્ડિંગ પર માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો' પર 2 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના સર્ક્યુલરમાં દર્શાવેલા સુચનોને અનુસરશે.

6C. ડિજિટલ લેન્ડિંગમાં ડિફોલ્ટ લોસ ગેરંટી (DLG) અંગેના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

EHFL દ્વારા ડિજિટલ લેન્ડિંગ માટે પસંદગી કરવામાં આવે તો, 8 જૂન, 2023ના સર્ક્યુલરમાં દર્શાવેલા 'ડિફોલ્ટ લોસ ગેરંટી (DLG)' અંગેના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવામાં આવશે.

7. EHFL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

7.1. EHFLના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સંસ્થા અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ ઊભું કરવું જોઈએ જેથી ફરિયાદો અને અપ્રસન્નતાઓનું નિરાકરણ થાય. આ મિકેનિઝમ EHFLના કાર્યકરોએ લીધેલા નિર્ણયોને લગતા તમામ વિવાદોને સાંભળીને ઉકેલવા માટે, ઓછામાં ઓછું, નાગરિક અધિકારીના ઉપલા સ્તર પર સાવધ રહેવું જોઈએ.

7.2. EHFLના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સમયાંતરે EHFLના ન્યાયસર આચરણ સંહિતા (Fair Practices Code) અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમના કાર્યની સમીક્ષા માટે જોગવાઈઓ કરવી જોઈએ. આ સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડમાં નિયમિત રીતે રજૂ કરવો જોઈએ.

8. ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

8.1. EHFLમાં દરેક કાર્યાલયે ફરિયાદો અને અપ્રસન્નતાઓને સ્વીકારવા, નોંધણી કરવા અને નિરાકરણ માટે એક પ્રણાલી અને પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ, જેમાં ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો પણ શામેલ છે.

8.2. જો ગ્રાહકને લેખિત ફરિયાદ મળી હોય, તો EHFL તેને એક સપ્તાહની અંદર સ્વીકાર અથવા પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ સ્વીકારમાં એ અધિકારીનું નામ અને પદો શામેલ હોવું જોઈએ, જે ફરિયાદની વ્યવસ્થા કરશે. જો EHFLના નક્કી કરેલા હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા ફરિયાદ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને એક ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને તે મુદ્દાની પ્રગતિ અંગે યોગ્ય સમયગાળા દરમિયાન માહિતી આપવામાં આવશે.

8.3. EHFL દ્વારા મુદ્દાની તપાસ કર્યા બાદ, EHFL ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલશે અથવા EHFLને વધુ સમયની જરૂર છે એ બાબત અંગે સમજાવશે અને EHFL આવું કરવાની કોશિશ ફરિયાદ મળ્યાના છ સપ્તાહની અંદર કરશે. જો ગ્રાહક હજુ પણ સંતોષ ન પામે, તો EHFL તેને પોતાનો પ્રશ્ન આગળ કેવી રીતે ઉકેલવો તે વિશે જાણ કરશે.

8.4. EHFL તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની જાહેરખબરો કરશે (જેમાં ફરિયાદો દાખલ કરવા માટેનો ઇમેઇલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો, મુદ્દાને ઉકેલવા માટેના ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ, સ્કેલેશન માટેનું મેટ્રિક્સ વગેરે શામેલ છે) અને તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં ખાસ ધ્યાન આપશે. EHFL તે તેની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરશે કે જો ફરિયાદકર્તાને કંપની તરફથી એક મહિનાની અંદર જવાબ ન મળે અથવા તે મળેલા જવાબથી અતૃપ્ત હોય, તો ફરિયાદકર્તા નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કની ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે, NHBની વેબસાઇટ પર ફરિયાદ ઓનલાઈન દાખલ કરીને અથવા NHB, નવી દિલ્હીમાં પોસ્ટ દ્વારા મોકલી શકે છે.

8A. કેડિટ માહિતીના સુધારણા/ સુધાર માટે મકાનલક્ષી નાણાંકીય સેવા EHFL દ્વારા ગ્રાહક સેવા મજબૂત બનાવવા માટે ગ્રાહકોને વળતર આપવાનું ફેમવર્ક:

(a) ફરિયાદકર્તા કેડિટ સંસ્થાઓ (CI) (અથવા EHFL)/ કેડિટ માહિતી કંપનીઓ (CIC)માં તેની ફરિયાદ દાખલ થયા પછી ત્રીસ (30) દિવસની અંદર તેનો ઉકેલ ન થાય તો, ફરિયાદકર્તા દર કેલેન્ડર દિવસે ₹100નું વળતર મેળવા પાત્ર છે. સી.આઈ.ઓ અને સી.આઈ.સી.ઓ પાસે ફરિયાદ ઉકેલવા માટે એકંદર ત્રીસ (30) દિવસની મર્યાદા આપવામાં આવી છે. તેનો અર્થ એ થાય છે કે EHFL પાસે 21 દિવસ અને CIC પાસે બાકી 9 દિવસ ઉપલબ્ધ રહેશે. ફરિયાદ ઉકેલવાનો તારીખ તે ગણાશે જ્યારે સુધારેલ કેડિટ માહિતી રિપોર્ટ (CIR) CIC અથવા CI દ્વારા ફરિયાદકર્તાને મોકલવામાં આવે છે. વળતરની રકમ 5 કામકાજના દિવસોમાં ફરિયાદકર્તાના બેંક ખાતામાં જમા કરાવવામાં આવશે.

(b) EHFL CICને સુધારેલું અથવા સુધાર્યું કેડિટ માહિતી મોકલવામાં નિષ્ફળ જાય છે તો તે ફરિયાદકર્તાને વળતર આપશે, જો કેલેન્ડર દિવસોમાં 21 દિવસની અંદર ફરિયાદકર્તા દ્વારા માહિતી આપવામાં આવે છે.

(c) EHFL CICને સુધારેલ માહિતી મોકલવામાં નિષ્ફળ જાય છે, CICને 30 કેલેન્ડર દિવસોમાં માહિતી ન આપવામાં આવે તો EHFL CICને નિષ્ફળતા બદલ વળતર આપશે.

(d) EHFL/CIC દરેક શરતો હેઠળ કાર્યવાહીને ફરિયાદકર્તાને સૂચિત કરશે, જેમાં ફરિયાદ અસ્વીકારવામાં આવી છે.

(e) EHFL/CIC 30 કેલેન્ડર દિવસોમાં ફરિયાદ ઉકેલવામાં નિષ્ફળ ગયા છે, તો EHFL/CICનો વળતર EHFL/CIC વચ્ચે વિતરણ કરવામાં આવશે.

(f) એક કરતા વધુ CIમાં ખોટી માહિતી હોય તો CIC બધા CI સાથે સંકલન કરશે.

(g) CIC દ્વારા નોંધાયેલ EHFLમાં ફરિયાદ લંબાઈ જાય તો EHFL CICને અવગણશે.

(h) EHFL CICને નિવારણના અંતિમ પરિણામ પછી CICને બાકી રકમની ચુકવણી EHFL કરશે.

(i) ફરિયાદ ઉકેલવાનો તારીખ CIR CIC અથવા EHFL દ્વારા મોકલવામાં આવે.

(j) CIC/EHFL પોતાની ફરિયાદ સબમિશન ફોર્મેટ (ઓનલાઈન અને ઓફલાઈન બંને)માં યોગ્ય જોગવાઈઓ કરશે જેથી ફરિયાદકર્તા તેમના સંપર્ક વિગતો, ઇમેલ આઈડી અને બેંક ખાતાની વિગતો/ યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (UPI) ID વળતર રકમ જમા કરવા માટે સબમિટ કરી શકે. સાચી માહિતી પૂરી પાડવાનો જવાબ ફરિયાદકર્તાનો રહેશે અને EHFL/CIC દ્વારા કોઈ ખોટી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવી હોય તો EHFL/CIC જવાબદાર નહીં ઠરવાશે.

(k) વળતર રકમ ફરિયાદ ઉકેલાવાના પાંચ (5) કાર્યકારી દિવસોમાં ફરિયાદકર્તાના બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે.

(l) EHFL અથવા CIC દ્વારા ખોટી રીતે વળતર અસમર્થનના મામલે, ફરિયાદકર્તા રિઝર્વ બેંક—ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2021 હેઠળ RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકે છે.

(m) EHFL દ્વારા ખોટી રીતે વળતર અસમર્થનના મામલે, જે હજી રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન યોજના, 2021 હેઠળ આવરી લેવામાં આવ્યું નથી, તો ફરિયાદકર્તા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI)ના રીઝનલ ઓફિસ (ROs)માં કાર્યરત કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ (CEPC)નો સંપર્ક કરી શકે છે.

નોન-મેઈન્ટેનેબિલિટી: વળતર ફેમવર્ક નીચેના કિસ્સાઓમાં લાગુ નહીં થાય:

- (I) CICRA, 2005ની કલમ 18 હેઠળ ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય તેવા વિવાદો. CICRA, 2005ની કલમ 18 અનુસાર, CICs, CIs, ઉધારકર્તાઓ અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વિવાદોને વિમલન અથવા મધ્યસ્થી તરીકે ઉકેલવા જોગવાઈ કરેલ છે, જે આબિટ્રેશન અને વિમલન અધિનિયમ, 1996 હેઠળ ઉકેલાય છે;
- (II) (a) આંતરિક વહીવટ, (b) માનવ સંસાધનો, (c) કર્મચારીઓના પગાર અને ભથ્થા, અને (d) CIC/CIના સુચનો અને વ્યાપારી નિર્ણયોને લગતી ફરિયાદો/ રિફરન્સ;
- (III) ક્રેડિટ સ્કોર/ ક્રેડિટ સ્કોર મોડેલની ગણતરી સાથે સંબંધિત વિવાદો/ ફરિયાદો;
- (IV) તે વિવાદો/ ફરિયાદો, જે અન્ય મંચોમાં, જેમ કે ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ આયોગ, અદાલતો, ટ્રિબ્યુનલ વગેરે દ્વારા ઉકેલવામાં આવી ચૂકી છે અથવા હાલ પેન્ડિંગ છે.

EHFL CICs ને માહિતી સબમિટ કરતી વખતે ગ્રાહકોને SMS/ઇમેલ દ્વારા એલર્ટ મોકલશે, જ્યાં મોબાઈલ નંબર/ઇમેલ આઈડીની વિગતો ઉપલબ્ધ છે, જે હાલની ક્રેડિટ સુવિધાઓમાં નાણાકીય ચૂકવણીની શરતો સાથે છે.

EHFL CICs માટે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ માટે સમર્પિત નોડલ પોઇન્ટ/ અધિકારી નિયુક્ત કરશે. EHFL CICને નોડલ પોઇન્ટ/ અધિકારીની વિગતો, ઇમેલ ID અને ટેલિફોન/મોબાઈલ નંબર આપશે, અને EHFL નોડલ પોઇન્ટ/ અધિકારીમાં થયેલા ફેરફારોની જાણ CICs ને પાંચ (5) કેલેન્ડર દિવસોમાં કરશે.

EHFL દ્વારા ઓછામાં ઓછું છ માસિક ગ્રાહક ફરિયાદોનું મૂળ કારણ વિશ્લેષણ (Root Cause Analysis - RCA) કરવામાં આવશે. EHFL CICs દ્વારા આપવામાં આવેલી ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક (DQI) વગેરેના આધાર પર પણ આ RCA કરવામાં આવશે. EHFLના ટોચના મેનેજમેન્ટ દ્વારા આ RCAનું વિમર્શ ન્યૂનતમ વાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવશે.

EHFLને તમામ ખંડો માટે ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક (DQI) ના છ માસિક સમીક્ષા હાથ ધરવા માટે સલાહ આપવામાં આવે છે જેથી CICs ને સબમિટ કરવામાં આવતા ડેટાની ગુણવત્તા સુધારી શકાય. EHFLએ આ મુદ્દાઓ અને તેના પર લેવામાં આવેલા સુધારક પગલાંઓ અંગે ટોચના મેનેજમેન્ટને આ છ માસના અંતે બે મહિનાની અંદર રિપોર્ટ સબમિટ કરવો જોઈએ.*

DQI - ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક—એક માનક ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક બેન્કો/વિમોઝને તેમના ડેટામાંની ખામીઓને ઓળખવામાં અને સમય સાથે તેમના પ્રદર્શનને સુધારવામાં મદદ કરશે. તેની સાથે તેઓ પોતાના પ્રદર્શનને તેમના સહકર્મચારીઓની સામે રેન્ક કરી શકશે અને તેમના સંબંધિત સ્થાનને ઓળખી શકશે.*

9. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને વિધિ સંચારના માધ્યમથી 9.1. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (સરળ ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં) ઉપરોક્ત દિશા-નિર્દેશો પર આધાર રાખીને EHFL દ્વારા તેના બોર્ડ્સની મંજૂરી સાથે અમલમાં મૂકવામાં આવશે. EHFLને ફાળવણીની દિશાને વધારવાનો સ્વતંત્ર અધિકાર

હશે પરંતુ ઉપરોક્ત દિશા-નિર્દેશોના મૂળ ભાવનાને ત્યાગ્યા વિના. આ કોડ તેના વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે EHFL ની વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે.

10. અતિશય વ્યાજદરમાં નિયમન 10.1. દરેક HFCના બોર્ડ દ્વારા એક વ્યાજ દર મોડલ અપનાવવો જોઈએ જે ધિરાણની ફંડની કિંમત, માજિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે અને ધિરાણ અને આગળ વધવાના વ્યાજ દરને નક્કી કરે છે. ઉધારકર્તાને અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે વ્યાજ દર, જોખમના ધોરણ માટેની વ્યાખ્યા અને વિવિધ કેટેગરીના ઉધારકર્તાઓ માટે અલગ-અલગ વ્યાજ દર લેવાના કારણો જણાવવામાં આવશે. EHFLના બોર્ડ દ્વારા દંડ વ્યાજ (જો હોય) માટેની નીતિ પણ નક્કી કરવામાં આવશે. 10.2. વ્યાજના દરો અને જોખમના ધોરણ માટેની વ્યાખ્યા અને દંડ વ્યાજ (જો હોય) EHFLની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટ પર અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત થયેલી માહિતીને વ્યાજના દરમાં કોઈ પણ બદલાવ થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે. 10.3. વ્યાજ દરને વાર્ષિક કરવો જોઈએ જેથી ઉધારકર્તાને ખ્યાલ આવે કે ખાતા પર ચોક્કસ વ્યાજ કેટલું વસૂલવામાં આવશે. 10.4. ઉધારકર્તાઓ પાસેથી એકત્રિત થયેલ હપ્તાઓમાં વ્યાજ અને મૂડી વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવું જોઈએ.

11. વધારાનું વ્યાજ ચાર્જ કરવું

11.1. RBI વ્યાજ દરોને નિયમન કરતું નથી, તેમ છતાં વ્યાજ દરો એક નક્કી સ્તર કરતાં વધુ હોઈ શકે છે, અને તે અતિશય હોઈ શકે છે. આ વ્યાજ દરો ટકાઉ હોઈ શકે નહીં અને સામાન્ય આર્થિક પ્રક્રિયા સાથે સુસંગત ન હોઈ શકે. EHFL વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જ (જેમાં દંડ શુલ્ક પણ સમાવેશ થાય છે) નક્કી કરતી વખતે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ સુનિશ્ચિત કરશે. આ સંદર્ભમાં ધિરાણની શરતો અને નિયમોને લગતી પારદર્શિતાને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવશે. EHFL એક આંતરિક પ્રણાલી અમલમાં મૂકાશે જે લોન ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક રીતે સંચાર સુનિશ્ચિત કરશે.

11.2. EHFL ગ્રાહકને ફંડની વાસ્તવિક ચૂકવણીની તારીખથી વ્યાજ લેશે. તે જ રીતે, જો લોન ચેક દ્વારા ચૂકવવામાં આવે છે, તો વ્યાજ ચેકની હસ્તાંતરણની તારીખથી લેવામાં આવશે.

જ્યારે લોન મહિનાની અંદર ચૂકવવામાં આવે છે અથવા ચૂકવવામાં આવે છે, EHFL લોન બાકી રહેતી મુદત માટે જ વ્યાજ ચાર્જ કરશે.

EHFL અન્યાયી વ્યવહારો જેવા કે એક અથવા વધુ હપ્તાઓ અગાઉ એકત્રિત કરવાનો પ્રયત્ન નહીં કરે પણ વ્યાજ ચાર્જ કરવા માટે સંપૂર્ણ લોનની રકમ ગણશે નહીં.

૧૧. વધારાનું વ્યાજ ચાર્જ કરવું

૧૧.૧. રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) વ્યાજ દરોને નિયમન કરતું નથી, તેમ છતાં વ્યાજ દરો એક ચોક્કસ સ્તર કરતાં વધુ હોઈ શકે છે અને તે અતિશય હોઈ શકે છે. આ વ્યાજ દરો ટકાઉ હોઈ શકે નહીં અને સામાન્ય નાણાકીય પ્રક્રિયા સાથે સુસંગત ન હોઈ શકે. ઈઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (ઈ.એચ.એફ.એલ.) વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જ (જેમ કે દંડ શુલ્ક) નક્કી કરતી વખતે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ સુનિશ્ચિત કરશે. આ સંદર્ભમાં લોનની શરતો અને નિયમો અંગે પારદર્શિતાને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવશે.

ઈ.એચ.એફ.એલ. લોન ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક રીતે સંચાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે આંતરિક પ્રણાલી અમલમાં મૂકાશે.

૧૧.૨. ઈ.એચ.એફ.એલ. ગ્રાહકને ફંડની વાસ્તવિક ચુકવણીની તારીખથી વ્યાજ લેશે. તે જ રીતે, જો લોન ચેક દ્વારા ચુકવવામાં આવે છે, તો વ્યાજ ચેકની હસ્તાંતરણની તારીખથી લેવામાં આવશે.

જ્યારે લોન મહિનાની અંદર ચુકવવામાં આવે છે અથવા ચુકવવામાં આવે છે, ઈ.એચ.એફ.એલ. લોન બાકી રહેતી મુદત માટે જ વ્યાજ ચાર્જ કરશે.

ઈ.એચ.એફ.એલ. અન્યાયી વ્યવહારો જેવા કે એક અથવા વધુ હપ્તાઓ અગાઉ એકત્રિત કરવાનો પ્રયત્ન નહીં કરે પણ વ્યાજ ચાર્જ કરવા માટે સંપૂર્ણ લોનની રકમ ગણશે નહીં.

૧૧એ. લોન ખાતાઓમાં ઇંડ શુલ્ક

૧૧એ.૧. જો ઉધારકર્તાઓ દ્વારા લોનના કોન્ટ્રાક્ટના સામગ્રી શરતો અને નિયમોના અમલમાં નકામાનુ અમલ કરવામાં આવતા હોય, તો તેને 'ઇંડ શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને 'ઇંડ વ્યાજ' ના સ્વરૂપમાં મૂકવામાં આવશે નહીં જેનો ઉમેરો લોન પર લેવામાં આવતા વ્યાજ દર પર કરવામાં આવશે. ઇંડ શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આ શુલ્ક પર વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. તેમ છતાં, લોન ખાતામાં વ્યાજના વ્યાજનું સંકલન કરવા માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાને આ અસર કરશે નહીં.

૧૧એ.૩. ઈ.એચ.એફ.એલ. લોન પર લાગુ penal charges અથવા સમાન ચાર્જ વિશે મંજૂર નીતિ બનાવશે/સમયે સુધારો કરશે (તેના Collection & Recovery Policy સહિત).

૧૧એ.૪. ઇંડ શુલ્કનું પ્રમાણ યોગ્ય અને ઉધારકર્તા દ્વારા શરતો અને નિયમોમાં નકામાનુ અમલ કરવામાં આવતા વિહિત કરેલ રહેશે અને તે કોઈપણ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ નહીં રાખે.

૧૧એ.૫. જે ઉધારકર્તાઓએ 'વ્યક્તિગત બિન-વ્યાપારી' હેતુ માટે લોન મંજૂર કરાવ્યું છે, તેમના માટેના ઇંડ શુલ્ક અન્ય બિન-વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ કરતાં વધુ નહીં હોય.

૧૧એ.૬. એચ.એફ.સી. ગૃહો ઉધારકર્તાને ઇંડ શુલ્કની રકમ અને કારણોની માહિતી લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો/કેફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (Key Fact Statement - કેએફએસ) માં આપશે, કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા ચાર્જ હેઠળ પ્રદર્શિત કરેલ જોડે.

૧૧એ.૭. જ્યારે ઉધારકર્તાઓને લોનના શરતો અને નિયમોના અમલમાં નકામાઈ માટે સ્મરણ કરાવવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ penal chargesની માહિતી પણ આપવામાં આવશે. તે ઉપરાંત, કોઈપણ ઇંડ શુલ્કના ઉદાહરણ અને કારણોનું પ્રમાણ આપવું પડશે.

૧૧એ.૮. ઈ.એચ.એફ.એલ. બધા ભાવિ ઉધારકર્તાઓને લોન કરાર પર આગળ વધતા પહેલાં માહિતી પૂરી પાડવા માટે કેએફએસ પ્રદાન કરશે, Annexure I(c)માં આ રૂપાકૃતિ મુજબ. કેએફએસ ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં લખાયેલું હશે. કેએફએસનું સમજાવવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવશે અને તેની લેખિત પુષ્ટિ લેવામાં આવશે કે ઉધારકર્તાએ તે સમજી લીધું છે.

કેએફએસને એક અનોખા પ્રસ્તાવ નંબર સાથે પ્રદાન કરવું જોઈએ અને તે ઓછામાં ઓછા ત્રણ કામકાજ દિવસ માટે માન્ય રહેશે, જેમાં સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત માટે લોન હશે અને એક કામકાજ દિવસ, જેમાં સાત દિવસ કરતાં ઓછા મુદત માટે લોન હશે.

આ મેં આપેલા દરેક શબ્દનો અનુવાદ કરતી વખતે કોઈ પણ મૂળભૂત મહત્વ ગુમાવ્યા વિના અનુવાદ કરેલ છે. જો તમને વધુ સહાયતા અથવા ફેરફાર જોઈએ તો મને જણાવો.

વ્યાખ્યા

(i) માન્યતા અવધિનો અર્થ એ સમયગાળો છે, જે સમયે ઉધારકર્તા, ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (EHFL) દ્વારા કેએફએસ (Key Fact Statement - કેએફએસ) પૂરી પાડવામાં આવ્યા પછી, લોનની શરતો સાથે સહમતી દર્શાવવા માટે ઉપલબ્ધ છે. EHFL કેએફએસમાં દર્શાવેલી લોનની શરતોનો પાલન કરશે, જો લોન ધારક માન્યતા અવધિ દરમિયાન તેમની સાથે સહમત થાય.

(ii) કેએફએસમાં વાર્ષિક ટકા દર (એપીઆર) અને લોનની મુદત દરમિયાન લોનના અમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યુલનો ગણતરી પત્રક પણ શામેલ રહેશે. એપ્રિ (APR) માં EHFL દ્વારા લાદવામાં આવેલા તમામ ચાર્જનો સમાવેશ થશે.

૧૧એ.૯ EHFL દ્વારા ઉધારકર્તાઓ પાસેથી ત્રીજા પક્ષના સેવા પ્રદાતાઓના વતી ખરેખર આધાર પર વસુલ કરવામાં આવેલા ચાર્જ, જેમ કે વીમા ચાર્જ, કાનૂની ચાર્જ વગેરે, પણ APR નો ભાગ હશે અને તેને અલગથી પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. બધા કિસ્સાઓમાં, જ્યાં EHFL આ ચાર્જ વસુલ કરવામાં સામેલ છે, EHFL ઉધારકર્તાને સમયસર દરેક ચૂકવણી માટે રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો પૂરા કરશે.

કેએફએસમાં ઉલ્લેખિત ન થયેલ કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે EHFL ઉધારકર્તાને લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ઉધારકર્તાની સ્પષ્ટ સહમતી વિના વસુલ કરી શકશે નહીં.

કેએફએસને લોન કરારમાં ભાગરૂપે પ્રદર્શિત કરવાના રીઝ્યુમ બોક્સ તરીકે પણ શામેલ કરવું જોઈએ.

૧૧બી. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) પર તરતું વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવું

૧૧બી.૧. જ્યારે EMI આધારિત તરતું વ્યાજ દર વ્યક્તિગત લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે, ત્યારે EHFLને લોનની મુદત દરમિયાન બાહ્ય બેનચમાર્ક રેટ/વ્યાજ દરમાં શક્ય વધારો થાય તેવી સ્થિતિમાં ઉધારકર્તાઓની ચૂકવણી ક્ષમતા ધ્યાનમાં રાખવી આવશ્યક છે કે આ વિસ્તૃત કરવા માટે પૂરતું અવકાશ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તે સુનિશ્ચિત થાય.

તેમ છતાં, EMI આધારિત તરતું વ્યાજ દર વ્યક્તિગત લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોની પાછળ, ઉધારકર્તાઓને યોગ્ય રીતે વાતચીત કર્યા વગર અને/અથવા તેમની સહમતી વિના લોનની મુદતની લંબણ અથવા EMI રકમમાં વધારો થયેલ ઘણા ગ્રાહક ફરિયાદો મળી છે.

આ ચિંતાઓને ઉકેલવા માટે, EHFLને અમલ અને પાલન માટે નીચેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતી યોગ્ય નીતિ રૂપરેખા અમલમાં મૂકી શકાય એવી સલાહ આપવામાં આવે છે:

૧૧બી.૧.૧. EHFL લોન મંજૂરીના સમયે ઉધારકર્તાઓને વ્યાજ દરના બદલાવથી EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફારો થઈ શકે છે તે અંગે સ્પષ્ટપણે વાતચીત કરશે. તે પછી, ઉપરોક્ત બાબતોના કારણે EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો ઉધારકર્તાને તરત જ યોગ્ય ચેનલ્સ દ્વારા સૂચિત કરવો જોઈએ.

૧૧બી.૧.૩. ઉધારકર્તાઓને (i) EMIમાં વધારો અથવા મુદતની લંબણ, અથવા બંને વિકલ્પો માટેના સંયોજનમાંથી પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ આપવો જોઈએ, અને (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, પૂર્ણ અથવા ભાગમાં સમય પહેલા ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ આપવો જોઈએ. ફોરકલોઝર ચાર્જ / સમય પહેલાં ચુકવણી દંડની વસુલીના આદેશ ચાલુ સૂચનાઓ હેઠળ રહેશે.

આ એ સુનિશ્ચિત કરેલ ભાષાંતર છે, જેમાં તમામ સંજ્ઞાઓ અને શબ્દોનો અનુવાદ કરવામાં આવ્યો છે.

૧૧બી.૧.૫. EHFL એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તરતું વ્યાજ દરવાળી લોનમાં મુદતની લંબણ નકારાત્મક અમોર્ટાઇઝેશનમાં પરિણામ ન લાવે.

૧૧બી.૧.૬. EHFL એ ઉધારકર્તાઓ સાથે યોગ્ય ચેનલ્સ દ્વારા ત્રિમાસિક સમાપ્ત થતી લોનના અંતે એક નિવેદન વહેંચવું/ઉપલબ્ધ કરાવવું જોઈએ, જેમાં લોનના સમગ્ર મુદત માટેની પુનઃવસુલ કરેલ મુલ્ય અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી રહેલી EMI સંખ્યા, અને વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ. EHFL એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે ઉધારકર્તા આ નિવેદનો સરળતાથી સમજી શકે.

૧૧બી.૨. EMI આધારિત લોન સિવાય, આ સૂચનાઓ વિવિધ અવધિના સમાન હપ્તા આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે.

૧૨. વિજ્ઞાપન, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

EHFL નીચે પ્રમાણે કરવું જોઈએ:

૧૨.૧. સુનિશ્ચિત કરવું કે તમામ વિજ્ઞાપન અને પ્રોત્સાહક સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્યાત્મક હોય. ૧૨.૨. કોઈ પણ મિડિયા વિજ્ઞાપન અથવા પ્રોત્સાહક સામગ્રીમાં, જે લોનની વિજ્ઞાપન કરે છે અને વ્યાજદરમાં ઉલ્લેખ કરે છે, EHFL એ દર્શાવવું જોઈએ કે અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ થશે અને તેની સંપૂર્ણ માહિતી માંગણી પર અથવા EHFL ની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

૧૨.૩. EHFL એ વ્યાજદરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ (જેમાં દંડ ચાર્જ પણ શામેલ છે, જો હોય) અંગેની માહિતી શાખાઓમાં નોટિસ મૂકી, ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન મારફતે, કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા, નિમણુંક કરેલા સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા અથવા સર્વિસ માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પૂરી પાડી આપે.

૧૨.૪. જો EHFL તૃતીય પક્ષ સેવાઓ માટે સમર્થન સેવાઓ લે છે, તો EHFL એ તેમની પાસેથી ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો ત્યાં ઉપલબ્ધ હોય) EHFL જેવી જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરવા માગશે.

૧૨.૫. EHFL સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમના ઉત્પાદનોના વિવિધ લક્ષણો વિશે વાતચીત કરી શકે છે. તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રોત્સાહક ઓફરો વિશેની માહિતી/સેવા ફક્ત તે સમયે ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે, જો ગ્રાહકને તેના માટેના માન્ય માધ્યમ દ્વારા તેની સહમતી આપવામાં આવી હોય.

૧૨.૬. EHFL એ ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે એક આચરણ સંહિતા નક્કી કરશે, જેની સેવાઓ EHFL તેના ઉત્પાદનો/સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે લે છે.

૧૨.૭. EHFL પોતાની બોર્ડ મંજૂરી સાથે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ (DSAs)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ (DMAs) માટે મોડેલ આચરણ સંહિતા અપનાવશે, જે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવે છે. ૧૨.૮. જો EHFL ના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA દ્વારા કોઈ ગેરવર્તન કરાયું હોય તે અંગે કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદ કરે, તો EHFL તુરંત તપાસ શરૂ કરશે, ફરિયાદને યોગ્ય રીતે હેન્ડલ કરશે અને નુકસાન માટે યોગ્ય પગલાં લેશે.

13. જામીનદાર

13.1. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે જામીનદાર બનવાની વિચારણા કરે છે, ત્યારે EHFL તેને નીચેની બાબતોની જાણ કરવી જોઈએ: a. જામીનદાર તરીકે તેની જવાબદારી; b. જામીનદાર તરીકે તે EHFL સામે કેટલી જવાબદારી લે છે; c. કેટલાં પરિસ્થિતિઓમાં EHFL તે પર થી તેની જવાબદારીની ભરપાઈ કરવા બોલાવશે; d. જો તે જામીનદાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો EHFL તેની બીજી સંપત્તિ અથવા નાણાં માટે સહારો લેશે કે કેમ; e. જેમની જવાબદારીઓ એક ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે અનંત છે તે બાબત; f. જામીનદાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓ ક્યારે અને કઈ પરિસ્થિતિઓમાં છૂટશે અને EHFL તેને આ બાબતે કેવી રીતે જાણ કરશે. g. જો જામીનદાર પાસે પૂરી સાધનો હોવા છતાં EHFL દ્વારા કરવામાં આવેલ માંગણીનું પાલન કરવાથી ઈનકાર કરે છે, તો તે જામીનદારને ઇચ્છાપૂર્વક ચૂકવણી ન કરનાર તરીકે માનવામાં આવશે.

EHFL તેને તેના દ્વારા જામીન આપેલા ઉધારકર્તાની આર્થિક સ્થિતિમાં થતા કોઈપણ નકારાત્મક બદલાવની જાણ કરશે.

14. ગોપનીયતા અને ખાનગીતાવિષયક

14.1. તમામ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળની, ખાનગી અને ગોપનીય રહેશે અને EHFL દ્વારા નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપશે.

14.1.1. EHFL ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, જે ગ્રાહકોએ પ્રદાન કર્યું હોય અથવા અન્ય રીતે, EHFL ના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહિત અન્ય કોઈને જાહેર નહીં કરે, નીચે આપેલી અપવાદજ સંજોગોમાં સિવાય: a. જો કાયદો તે માહિતી આપવાની ફરજ મૂકે; b. જો જનતાના હિત માટે તે માહિતી આપવી જરૂરી છે; c. જો EHFL ના હિતોને તે માહિતી આપવી જરૂરી છે (ઉદાહરણ તરીકે, ફોડ અટકાવવા EHFL ના હિતો માટે). જો કે, EHFL ના ગ્રાહકનાં નામ અને સરનામું સહિતની માહિતી EHFL ના જૂથની અન્ય કંપનીઓને માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે આપવાનો કારણ તરીકે ઉપયોગ નહીં કરે; d. જો ગ્રાહકે EHFL ને માહિતી જાહેર કરવા માટે વિનંતી કરી હોય અથવા તેની મંજૂરી આપવામાં આવી હોય; e. જો EHFL ગ્રાહક વિશે એક સંદર્ભ આપવા માટે પૂછવામાં આવે, તો EHFL તે પહેલાં લેખિત મંજૂરી લેશે.

14.1.2. EHFL ગ્રાહકને તે EHFL પાસે ધરાવતી વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સની ધરખમ કાયદાકીય અધિકાર મુજબની જાણ કરાવશે.

14.1.3. EHFL ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી EHFL સહિત કોઈના પણ માટે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે વાપરશે નહીં, જ્યારે સુધી ગ્રાહકે તે માટે વિશિષ્ટ રીતે મંજૂરી આપી નથી.

15. સામાન્ય .

15.1. EHFL લોન કરારની શરતોમાં જોગવાઈઓમાં પૂરી પાડેલ હેતુઓ સિવાય ઉધારકર્તાની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળીશું (જો ઉધારકર્તાએ અગાઉ ખુલાસો ન કરેલો માહિતી જોવા મળે તો).

15.2. જો EHFL ને ઉધારકર્તા પાસેથી લોનના ખાટક ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળે, તો EHFL ના સંમતિ અથવા આક્ષેપ 21 દિવસની અંદર પ્રાપ્ત વિનંતીના દિવસે આપવી જોઈએ. આ પ્રકારનું ટ્રાન્સફર કાયદાનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.

15.3. જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે EHFL ગ્રાહકને રકમ, સમયગાળો અને ચુકવણીની સમયાવધિ દ્વારા ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો ગ્રાહક ચુકવણી શેડ્યૂલનું પાલન નથી કરતો, તો બાકીદારી વસૂલ કરવા માટે દેશના કાયદાઓના અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરી શકાય છે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલવી અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત દ્વારા યાદ કરાવવી અને જો હોય તો સુરક્ષા સંપત્તિની વાપસી કરવી સામેલ છે.

15.4. લોન વસૂલતાના મામલામાં EHFL કસ્ટમરને હેરાન નહીં કરે, જેમ કે અસમયે ઉધારકર્તાને સતત તકલીફ આપવી, લોન વસૂલવા માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં કંપનીના કર્મચારીઓની અભદ્ર વર્તણૂક પણ સામેલ છે, EHFL એ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવે છે.

15.5. EHFL પાસે બોર્ડ-મંજૂર કરેલી નીતિના આધારે વસૂલતાના એજન્ટો (જો હોય તો) નિયુક્ત કરવામાં આવશે, જે RBI દ્વારા તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી 2021 ના રોજ HFC માટે જારી કરેલા માસ્ટર ડિરેક્શન્સ સાથે સુસંગત હશે, અને સમયાંતરે તેમાં કરેલા ફેરફારો.

15.6. EHFL હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં પ્રી-પેમેન્ટ ફી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:

a. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે છે અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝ કરવામાં આવી છે.

b. જ્યાં હાઉસિંગ લોન સ્થિર વ્યાજ દરના આધારે છે અને ઉધારકર્તા પોતાની સ્ત્રોતમાંથી સમયગાળા પૂર્ણ થતાં પહેલા લોન બંધ કરે છે.

"સ્વયં સ્ત્રોત" ની વ્યાખ્યા એ છે કે કોઈપણ સ્ત્રોત જે બેંક / HFC / NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થાઓમાંથી ઉધાર લેવામાં ન આવી હોય. તમામ ડ્યુઅલ/વિશેષ દર (સ્થિર અને ફ્લોટિંગના સમૂહ) હાઉસિંગ લોન માટે પ્રી-ક્લોઝરના નિયમો લાગુ થશે, તે લોનના ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ દર પર આધાર રાખે છે. ડ્યુઅલ/વિશેષ દર હાઉસિંગ લોનના કેસમાં, પ્રી-ક્લોઝના નિયમો ફ્લોટિંગ દર માટે લાગુ પડશે એકવાર લોનને ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની સમયમર્યાદા પૂરી થયા પછી ફ્લોટિંગ દર લોનમાં

રૂપાંતરિત કરવામાં આવે છે. આ તમામ ડ્યુઅલ/વિશેષ દર હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર્સને લગતું છે. તે પણ સ્પષ્ટ કરાયું છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એ છે જ્યાં લોનની સંપૂર્ણ અવધિ માટે દર નિશ્ચિત રહે છે.

15.7. EHFL કોઈપણ ફ્લોટિંગ દરની મુદત લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં, જે વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ માટે બિઝનેસ સિવાયના હેતુ માટે મંજૂર કરવામાં આવી છે, કબજો સાથે અથવા કબજો વિના.

15.8. EHFL અને વ્યક્તિગત ઉધારકર્તા વચ્ચે સંમત મુખ્ય શરતો અને હાઉસિંગ લોનની શરતોની ઝડપી અને સારી સમજ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, EHFL સૂચનાદાયક ફોર્મેટ મુજબ તમામ કેસોમાં લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને શરતો (MITC) ધરાવતું દસ્તાવેજ મેળવશે. EHFL દ્વારા લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત EHFL દ્વારા ડુપ્લિકેટમાં તે દસ્તાવેજ તૈયાર કરવામાં આવશે અને તે ઉધારકર્તા માટે સમજપાત્ર ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે. EHFL અને ઉધારકર્તા વચ્ચે નિયમિત રીતે અમલમાં મૂકાયેલ ડુપ્લિકેટ નકલ ઉધારકર્તાને સ્વીકૃતિ સાથે સોંપવી જોઈએ.

15.9. EHFL ની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, મુખ્ય પાસાઓ જેમ કે સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજ દર, પેનલ્ટી ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટની માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટેના સમયના ધોરણો, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે દર્શાવવા આવશ્યક છે. EHFL એ પરિશિષ્ટ I મુજબ “નોટિસ બોર્ડ,” “બુકલેટ/બ્રોશર્સ,” “વેબસાઈટ,” “અન્ય ડિસ્પ્લેના મોડ્સ” અને “અન્ય મુદ્દાઓ” પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

15.10. EHFL તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

15.11. EHFL લોન આપતી વખતે લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, EHFL ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સવલતો વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે પણ ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ EHFLને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

15.12. કોડને પ્રસિદ્ધ કરવા માટે, EHFL આ કરશે:

a વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરો;

b વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઈલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો;

c આ કોડ દરેક શાખામાં અને તેમની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને

ડી. સુનિશ્ચિત કરો કે તેમના સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને તેને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

અનુક્રમણિકા I EHFL દ્વારા માહિતીનું પ્રદર્શન અને મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નીયમો

EHFLની કામગીરીમાં પારદર્શકતા પ્રોત્સાહિત કરવા માટે, RBI દ્વારા જારી કરાયેલ નીચે આપેલી સૂચનાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

1. નોટિસ બોર્ડ

1.1. બોર્ડનું ઓછામાં ઓછું કદ 2 ફૂટ બાય 2 ફૂટ હોવું જોઈએ જેથી 3 થી 5 મીટરની અંતરથી સરળ રીતે જોવાની સગવડ થાય. EHFLની શાખાઓ/ઓફિસોમાં સૂચનાઓને વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ, જે માટે એપીન્ડિક્સ I (a) માં આપવામાં આવેલ ફોર્મેટ પ્રમાણે માહિતી બતાવવી આવશ્યક છે.

1.2. નોટિસ બોર્ડ પર માહિતી દર્શાવતા સમયે નીચેના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવું જોઈએ:

1.2.1. નોટિસ બોર્ડને સમયાંતરે અપડેટ કરવું જોઈએ અને બોર્ડ પર આપેલી તારીખ દર્શાવવી જોઈએ કે બોર્ડ ક્યારે સુધી અપડેટ કરાયું હતું (પ્રદર્શિત બોર્ડમાં શામેલ);

1.2.2. બોર્ડના પ્રદર્શનનો પેટર્ન, રંગ અને ડિઝાઇન સરળ અને વાંચવા યોગ્ય હોવો જોઈએ;

1.2.3. ભાષાની આવશ્યકતાઓને ધ્યાનમાં લેવો જોઈએ (હિન્દી બોલાતા રાજ્યોમાં દ્વિભાષી અને અન્ય રાજ્યોમાં ત્રિભાષી);

1.2.4. EHFL દ્વારા હાઉસ લોનના ઉત્પાદનોમાં કરાયેલ તાજેતરના ફેરફારોની જાણકારી સૂચિત કરવામાં આવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, EHFL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા હાઉસ લોનના ઉત્પાદનો અંગેની માહિતી 'અમે હાઉસ લોન/ઉત્પાદનો ઓફર કરીએ છીએ (તારીખ...)' તરીકે દર્શાવવી જોઈએ;

1.2.5. નોટિસ બોર્ડમાં પુસ્તકરૂપે ઉપલબ્ધ માહિતીની યાદી પણ દર્શાવવી જોઈએ.

1.3. ઉપરના બોર્ડ સિવાય EHFLએ 'EHFL/શાખા/ઓફિસનું નામ, કાર્યકારી દિવસો, કાર્યકારી કલાકો અને અઠવાડિયાના બંધ દિવસો' જેવી વિગતો શાખા/ઓફિસ પ્રારંભની બહાર પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.

2. બુકલેટ્સ/બ્રોશર

2.1. જેમ કે પેરાગ્રાફ 1.2.5 માં ઉલ્લેખિત છે, વિગતવાર માહિતી વિવિધ બુકલેટ્સ/બ્રોશરમાં ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે. આ બુકલેટ્સ/બ્રોશર ફાઈલ/ફોલ્ડરમાં મૂકવામાં આવી શકે છે અને તેને પ્રતિ બદલી શકાય તેવા પાનાં રૂપે રાખી શકાય છે જેથી તેનો નકલ અને અપડેશન સરળ બને. આ સંદર્ભે, નીચેના વ્યાપક માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

2.1.1. ફાઈલ/ફોલ્ડર ગ્રાહક લોબી અથવા 'મેં તમારી મદદ કરું?' કાઉન્ટર પર અથવા એવી જગ્યાએ રાખવી જોઈએ જ્યાં મોટાભાગના ગ્રાહકોની આવક થાય;

2.1.2. ભાષાની આવશ્યકતાઓને ધ્યાનમાં લેવી (હિન્દી બોલાતા રાજ્યોમાં દ્વિભાષી અને અન્ય રાજ્યોમાં ત્રિભાષી); 2.1.3. બુકલેટ્સ છાપતી વખતે, તેમાં ઓછામાં ઓછું Arial 10 ફોન્ટ કદ રાખવું જોઈએ જેથી ગ્રાહકો તેને સરળતાથી વાંચી શકે;

2.1.4. બુકલેટ્સની નકલો ગ્રાહકોને વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરવી જોઈએ.

3. વેબસાઇટ

3.1. ઉપરના પેરા 1.2.5 માં દર્શાવ્યા પ્રમાણે, EHFLની વેબસાઇટ પર પણ વિગતવાર માહિતી ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે. EHFLએ તેની વેબસાઇટ પર સામગ્રી મૂકતી વખતે તારીખ, વાંચવાની સુવિધા વગેરે સંબંધિત વ્યાપક માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જોઈએ.

3.2. EHFLએ તેની વેબસાઇટ પર છેલ્લા ત્રિમાસિકગાળામાં વ્યક્તિકત વેપાર માટે આપેલ લોન માટેના વ્યાજ દર શ્રેણી અને તેવા લોન માટેનો સરેરાશ વ્યાજ દર દર્શાવવો જોઈએ.

3.3. અલગ અલગ પ્રકારની લોન માટે લાગુ પડતી કુલ ફી અને ચાર્જ લોન પ્રક્રિયા સમયે પ્રદર્શિત થવી જોઈએ અને EHFLની વેબસાઇટ પર રાખવી જોઈએ જેથી પારદર્શકતા અને સરખામણીની સરળતા રહે અને ગ્રાહકોને માહિતીયુક્ત નિર્ણય લેવા માટે સગવડ થાય.

3.4. EHFLએ તેમના વેબસાઇટ પર વ્યક્તિગત લોન માટેની એપ્ર (વાર્ષિક ટકા દર) અથવા સમાન ગોઠવણી પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ જેથી ગ્રાહકો લોનના સંબંધિત ખર્ચની સરખામણી કરી શકે.

3.5. EHFL એ તેની હોમ પેજ પરથી માહિતીની સરળ એક્સેસ સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ. સેન્ટ્રલ સર્વિસ ચાર્જ, ફી અને ફરિયાદ ઉકેલ માટે નવી અપડેટ કરેલી માહિતી EHFLની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ. વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જ સંબંધિત માહિતી માટે એક ફોર્મેટ એપીન્ડિક્સ I (b) માં આપવામાં આવ્યું છે.

4. અન્ય પ્રદર્શન પદ્ધતિઓ

ટચ સ્ક્રીન પર માહિતી બતાવવા, ઇન્ફોર્મેશન કિયોસ્કમાં મૂકવા, સ્કોલ બાર, ટેગ બોર્ડ વગેરે જેવા વિકલ્પો ઉપયોગ કરી શકાય છે. આ તમામ સ્થિતિઓમાં વ્યાપક માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જોઈએ.

5. અન્ય મુદ્દાઓ

5.1. પ્રચારાત્મક અને ઉત્પાદક માહિતી તે જ જગ્યાએ લગાવવી જોઈએ જેનાથી ફરજિયાત પ્રદર્શનની દૃશ્યતા અવરોધાય નહીં. ગ્રાહકની રસ અને નાણાકીય શિક્ષણ માટે ફરજિયાત પ્રદર્શનો વધુ મહત્વ ધરાવે છે, તેથી તેને મહત્વ આપવું જોઈએ. સ્થાનોની યોગ્યતા પ્રમાણે સરકારી પ્રાયોજિત યોજનાઓને પણ દર્શાવવી જોઈએ.

5.2. EHFLએ બધા મંજૂર થયેલા લોન માટે MITC (મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન્સ) ને સ્પષ્ટ અને ટૂંકો રાખવું જોઈએ, અને જો શરતોમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો તે પણ સમાવવો જોઈએ. આ લોન કરારના સમરી બોક્સમાં પણ સામેલ કરવો જોઈએ.

પરિશિષ્ટ I (અ)
સંપૂર્ણ નોટીસ બોર્ડનું ફોર્મેટ
(_____ સુધી અપડેટ કરેલું)

અ. ગ્રાહક સેવા માહિતી:

- i) અમે કી વ્યાજ દરોને અલગથી શાખાઓ/ કચેરીઓમાં લોન અને થાપણો પર પ્રદર્શિત કર્યા છે (જો લાગુ પડે તો).
- ii) અમે તમામ પ્રકારના ચાર્જ/ ફી પણ પ્રદર્શિત કર્યા છે.
- iii) નામની સુવિધા તમામ થાપણ ખાતાઓમાં ઉપલબ્ધ છે.

બ. સેવા ચાર્જ:

(અહીં તમામ સેવા ચાર્જના વિગતો દર્શાવવામાં આવશે.)

સ. ફરિયાદ નિવારણ:

- i) જો તમને કોઈ ફરિયાદો/ સમસ્યાઓ હોય, તો કૃપા કરીને સંપર્ક કરો: (ફરિયાદ હેન્ડલિંગ માટેના અધિકારી/ વિભાગના સંપર્ક વિગતો).
- ii) જો તમારી ફરિયાદ શાખા સ્તરે ઉકેલવામાં નહીં આવે, તો તમે અમારી શાખા વ્યવસ્થાપક/ મેનેજર, વગેરે (અધિકૃત અધિકારીની પદવિ) પર (સરનામું) સંપર્ક કરી શકો છો.
- iii) જો તમે અમારી ફરિયાદ નિવારણથી અસંતુષ્ટ છો, તો તમે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકો છો:
 - ફરિયાદ નિવારણ સેલ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, નવી દિલ્હી. (સરનામું અને અન્ય સંબંધિત વિગતો).

ડ. અન્ય સેવાઓ ઉપલબ્ધ:

(અહીં શાખા/ કચેરી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલી અન્ય સેવાઓની માહિતી દર્શાવવામાં આવશે.)

ઘ. પુસ્તિકા ફોર્મમાં ઉપલબ્ધ માહિતી ('મે આઈ હેલ્પ યુ' કાઉન્ટર પાસે સંપર્ક કરો)

- i) ઉપરોક્ત (અ) થી (ડ) સુધીની તમામ વસ્તુઓ.
- ii) સામાન્ય ટ્રાન્ઝેક્શન માટેના સમય નિયમો.
- iii) KYC/ નિષ્પક્ષ અભ્યાસ કોડ/ EHFL ના ગ્રાહકો માટેની પ્રતિબદ્ધતાનો કોડ.

ફ. 1987ના NHB અધિનિયમની કલમ 29 A હેઠળ જારી કરાયેલ નોંધણી પ્રમાણપત્ર (CoR) નો પ્રદર્શિત કરો.
સ્થળની બહાર માહિતી પ્રદાન કરવી:

- i) HFC/ શાખાનું નામ: (પ્રદર્શિત કરવા માટેનું નામ).
- ii) સાપ્તાહિક રજા: (અઠવાડિયાનો દિવસ).
- iii) શાખા કાર્યકાળ: (ગ્રાહક સંદર્ભ માટે કાર્યકાળ).

મુખ્ય શરતો અને નિયમો (MITC)

લોન..... (ખાસ લોન પ્રોડક્ટનું નામ)

મકાન લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમો, જે (કર્તા ધિરાણકર્તા) અને
(મકાન ધિરાણ કંપનીનું નામ) વચ્ચે સહમતી છે તે નીચે મુજબ છે:

1. મંજૂર કરેલ લોનની રકમ:

2. વ્યાજ

i) પ્રકાર (નક્કી અથવા ફ્લોટિંગ અથવા ડ્યુઅલ/ ખાસ દર):

ii) વ્યાજ દર (..... જેમ કે % (સંદર્ભ દર +/-)) ફ્લોટિંગ વ્યાજ માટે; અને% નક્કી વ્યાજ માટે)

iii) મુહલત અથવા સબસિડી:

iv) વ્યાજનો રિસેટ કરવાની તારીખ:

v) વ્યાજના દરમાં ફેરફારની માહિતી આપવાનો માધ્યમ:

3. હપ્તા પ્રકારો:

4. લોનનો સમયગાળો:

5. લોનનો હેતુ: (લોન જે હેતુ માટે મંજૂર કરવામાં આવી છે તે ઉલ્લેખો)

6. ફી અને અન્ય ચાર્જ:

i) અરજી વખતે (તમામ પ્રકારની ફી/ચાર્જ વિગતવાર દર્શાવવી)

ii) લોનની અવધિ દરમિયાન (તમામ પ્રકારની ફી/ચાર્જ વિગતવાર દર્શાવવી)

iii) લોન સમયપૂર્વે ચુકવતી વખતે (તમામ પ્રકારની ફી/ચાર્જ વિગતવાર દર્શાવવી)

iv) જો લોન મંજૂર/વિતરણ ન થાય તો પાછી ફરતી ફી (વિગતવાર દર્શાવવી)

v) ફ્લોટિંગથી નક્કી વ્યાજમાં અથવા નક્કીથી ફ્લોટિંગ વ્યાજમાં ફેરફાર કરવાની ફી (વિગતવાર દર્શાવવી)

vi) મોડું ચુકવણી માટેનો દંડ (તમામ પ્રકારના દંડ વિગતવાર દર્શાવવી)

7. લોન માટે ગીરવે રાખેલી/ધિરાણના સ્વરૂપમાં સુરક્ષા:

i) ગીરવે (લોન માટે ગીરવે રાખેલી સંપત્તિની વિગતો દર્શાવો)

ii) ગેરન્ટી (ગેરન્ટરનું નામ દર્શાવો)

iii) અન્ય સુરક્ષા (અન્ય સુરક્ષાની વિગતો દર્શાવો, જો હોય)

8. સંપત્તિ/ધિરાણકર્તાની વીમા પોલીસી:

પ્રોપર્ટી/ધિરાણકર્તાની માટે જરૂરી વીમા પોલિસીની વિગતો અને લક્ષણો દર્શાવવી.

9. લોનના વિતરણની શરતો:

લોનના વિતરણની શરતો અથવા તેની કોઈ પણ કિશ્તો માટેની શરતો, જેમ કે સુરક્ષા બનાવવી, મંજૂર યોજનાઓ રજૂ કરવી, નિર્માણની અવસ્થાઓ, કાયદાકીય મંજૂરીઓ, વગેરે.

10. લોન અને વ્યાજની ચૂકવણી:

EMI રકમ અને કુલ હપ્તાઓ, જ્યાં લોન સમાન માસિક હપ્તાઓમાં ચૂકવવામાં આવે છે અથવા અન્ય વિગતવાર ચુકવણીની શરતો દર્શાવવી, સાથે વ્યાજના દરમાં ફેરફાર/EMIમાં ફેરફાર વિશેની અગાઉની સૂચના આપવા અંગે.

11. બાકી ચુકવણી માટેની ઉઘરાણી પ્રક્રિયા:

બાકી ચુકવણી માટે ઉઘરાણી પ્રક્રિયા માટે કરનારને આપેલી નોટિસ વગેરે બતાવવી.

12. વાર્ષિક બાકી શેષ નિવેદન ક્યારે જારી થશે તે તારીખ:

13. ગ્રાહક સેવા:

નીચેની માહિતી ટૂંકમાં દર્શાવો:

- i) કચેરીમાં મુલાકાત માટેના કલાકો.
- ii) ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરનાર વ્યક્તિની વિગતો.
- iii) નીચેના માટે પ્રક્રિયા (સમય મર્યાદા સાથે):
 - a. લોન ખાતાનું નિવેદન.
 - b. શીર્ષક દસ્તાવેજોની નકલ.
 - c. લોન બંધ કરવાથી/ટ્રાન્સફર કરવાથી મૂળ દસ્તાવેજોની પરત.

14. ફરિયાદ નિવારણ

ફરિયાદના અરજદાર ધિરાણકર્તા દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પ્રક્રિયા (ઈમેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો જેમ કે ફરિયાદ ક્યાં નોંધાવી શકાય છે, મુદ્દાનું નિરાકરણ કરવા માટેનો સમય, સ્કેલેશન માટેની મેટ્રિક્સ, વગેરે) નો ઉલ્લેખ કરો. આ સાથે, જો ફરિયાદકર્તા પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી અસંતોષ જણાવે છે અથવા જ્યાં કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થતો નથી, તે સ્થિતિમાં ફરિયાદકર્તા નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલમાં પોતાની ફરિયાદ NHBની વેબસાઈટ પર ઓનલાઇન અથવા NHB, નવી દિલ્હી તરફ પોસ્ટ દ્વારા નોંધાવી શકે છે તે પણ ઉલ્લેખવું જોઈએ.

તે પર સહમતિ આપવામાં આવે છે કે બંને પક્ષો લોન અને અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરશે અને તે પર આધાર રાખશે, જે લોનના વિગતવાર શરતો અને નિયમો માટે બંને પક્ષ દ્વારા અમલમાં લાવવામાં આવ્યા છે/લાવવામાં આવશે.

ઉપરના શરતો અને નિયમો ધિરાણકર્તા/ઓ દ્વારા વાંચવામાં આવ્યા છે/કંપનીના શ્રી/શ્રીમતી/કુમાર _____ દ્વારા ધિરાણકર્તા માટે વાંચવામાં આવ્યા છે અને તેને ધિરાણકર્તા/ઓ દ્વારા સમજી લેવામાં આવ્યા છે.

(ધિરાણકર્તા/ઓના હસ્તાક્ષર અથવા અંગઠા ના નિશાન) (ધિરાણકર્તાના અધિકૃત વ્યક્તિના હસ્તાક્ષર)

નોંધ: MITC ની નકલ ધિરાણકર્તા/ઓને આપી જવી જોઈએ.

પરિશિષ્ટ I(c)

મુખ્ય તથ્યો નિવેદન

ભાગ 1 (વ્યાજ દર અને ફી/ચાર્જ)

1	લોન દરખાસ્ત/ખાતા નંબર.	લોનનો પ્રકાર
2	મંજૂર લોનની રકમ (રૂપિયામાં)	
3	વિતરણ શેડ્યૂલ તબક્કાવાર અથવા 100% અગાઉથી વિતરણ. જો તે તબક્કાવાર હોય, તો સંબંધિત વિગતો ધરાવતા લોન કરારની કલમનો ઉલ્લેખ કરો.	

4	લોનની મુદત (વર્ષ/મહિનો/દિવસો)						
5	હપ્તાની વિગતો						
	હપ્તાઓનો પ્રકાર	એપીસોડ્સની સંખ્યા	EPI (₹)	કવણીની શરૂઆત, મંજૂરી પછી			
6	વ્યાજ દર (%) અને પ્રકાર (નિશ્ચિત અથવા ફ્લોટિંગ અથવા હાઇબ્રિડ)						
7	Additional Information in case of Floating rate of interest						
	સંદર્ભ બેન્યમાર્ક	બેન્યમાર્ક રેટ ફેલાવો (%) (S)	અંતિમ દર (%) R = (B) + (S) રીસેટ	સામયિકતા ² (મહિના)		સંદર્ભ બેન્યમાર્કમાં ફેરફારની અસર ('R' માં 25 bps ફેરફાર માટે, આમાં ફેરફાર:3)	
				B	S	EPI (₹)	એપીસોડ્સની સંખ્યા
8	ફી/ચાર્જીસ						
		RE (A) ને ચૂકવવાપાત્ર		RE (A) ને ચૂકવવાપાત્ર			
		એક વખત / પુનરાવર્તિત	લાગુ પડતી રકમ (₹ માં) અથવા ટકાવારી(%).	વન-ટાઇમ/રિકરિંગ	લાગુ પડતી રકમ (₹ માં) અથવા ટકાવારી (%) ⁵		
(i)	પ્રોસેસિંગ ફી						
(ii)	વીમા શુલ્ક						
(iii)	મૂલ્યાંકન ફી						
(iv)	કોઈપણ અન્ય (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)						
9	વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) (%) ⁶						
10	વિલંબિત ચુકવણીના કિસ્સામાં આકસ્મિક શુલ્કની વિગતો (₹ અથવા % માં, લાગુ પડતાં) દંડના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો						
(i)	અન્ય શિક્ષાત્મક શુલ્ક, જો કોઈ ફોરક્લોઝર શુલ્ક, જો લાગુ પડતું હોય તો લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટેના શુલ્ક અને તેનાથી વિપરીત કોઈપણ અન્ય શુલ્ક (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)						
(ii)	વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) (%) ⁶						
(iii)	વિલંબિત ચુકવણીના કિસ્સામાં આકસ્મિક શુલ્કની વિગતો (₹ અથવા % માં, લાગુ પડતાં) દંડના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો						
(iv)	અન્ય શિક્ષાત્મક શુલ્ક, જો કોઈ ફોરક્લોઝર શુલ્ક, જો લાગુ પડતું હોય તો લોનને						
(v)	ફ્લોટિંગથી ફિક્સ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટેના શુલ્ક અને તેનાથી વિપરીત કોઈપણ						

	અન્ય શુલ્ક (કૃપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)	
--	------------------------------------	--

2 ક્રેડિટ પ્રોફાઇલમાં થયેલા ફેરફારોને બાદ કરતાં, સ્થિર રીસેટ

3 કૃપા કરીને 18 ઓગસ્ટ, 2023 ના રોજના પરિપત્ર 'સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ' નો સંદર્ભ લો.

4 REs GST જેવા કોઈપણ કરની ચોખ્ખી રકમ જાહેર કરી શકે છે

5 આવર્તનનો ઉલ્લેખ કરો, જ્યાં પુનરાવર્તિત થાય છે

6 કૃપા કરીને પરિશિષ્ટ B માં ચિત્રનો સંદર્ભ લો

ભાગ 2 (અન્ય ગુણાત્મક માહિતી)

1	લોન કરારની કલમ પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોની સંલગ્નતા સંબંધિત	
2	લોન કરારની કલમ જે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો આપે છે	
3	નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો ફોન નંબર અને ઈમેલ આઈડી7 શું લોન છે, અથવા ભવિષ્યમાં કદાચ, અન્ય આરંભમાં ટ્રાન્સફર અથવા સિક્યોરિટાઇઝેશનને આધીન છે (હા/ના)	
4	શું લોન છે, અથવા ભવિષ્યમાં કદાચ, અન્ય આરંભમાં ટ્રાન્સફર અથવા સિક્યોરિટાઇઝેશનને આધીન છે (હા/ના)	
5	સહયોગી ધિરાણ વ્યવસ્થા (દા.ત., સહ-ધિરાણ/આઉટસોર્સિંગ) હેઠળ ધિરાણના કિસ્સામાં, નીચેની વધારાની વિગતો આપવામાં આવી શકે છે:	
	મૂળ આરંભનું નામ, સાથે તેના ભંડોળના પ્રમાણ સાથે	ભાગીદાર REનું નામ, તેના ભંડોળના પ્રમાણ સાથે
		મિશ્રિત વ્યાજ દર
6	ડિજિટલ લોનના કિસ્સામાં, નીચેના ચોક્કસ જાહેરાતો આપવામાં આવી શકે છે:	
	(i) RE ની બોર્ડ-મંજૂર નીતિના સંદર્ભમાં ફૂલિંગ ઓફ/લુક- અપ સમયગાળો, જે દરમિયાન લેનારા પાસેથી કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં લોનની પૂર્વ ચુકવણી	
	ii) રિકવરી એજન્ટ તરીકે કામ કરતી LSPની વિગતો અને ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત	

7 RE સામાન્ય ઈમેલ આઈડી આપી શકે છે, જો કે 1 કામકાજના દિવસની અંદર જવાબ
આપવામાં આવે.

easy

ಈಸಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ವಿಭಾಗದ ಹೆಸರು: ಅನ್ವಯ ಶಾಖೆ
ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ನಡವಳಿಕೆಯ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ: ಇಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ / ಎಫ್‌ಫೈ -೨೦೨೪-೨೫/ ಜೂನ್/ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ / ಆವೃತ್ತಿ: ೬

ಪುಬಲ ದಿನಾಂಕ:
08/ಜೂನ್/2024

ದ್ವಿತೀಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯವರೆಗೂ ಈ ನೀತಿ ಮಾನ್ಯವಾಗಿದೆ

ಪ್ರಕಟಣೆ:

ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಇರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ, ಅದರ ನೌಕರರಿಗೆ, ಮತ್ತು ಈಸಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮೀಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ದಸ್ತಾವೇಜಿಗೆ ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಿಲ್ಲ. ಈ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಮುದ್ರಿಸುವುದು, ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಪ್ರತಿಮಾಡಿ ಮಾಡುವುದು, ಬಿಚ್ಚಿಡುವುದು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬಳಸುವುದು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನಿಷೇಧಿತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬಾಹಿರವಾಗಿರಬಹುದು.

ವಿವರಣೆ	ಸಹಿ
ಇವರಿಂದ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ: ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	
ಇವರಿಂದ ವಿಮರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ: ಎಂಟರ್ಪ್ರೈಸ್ ರಿಸ್ಕ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಕಮಿಟಿ	
ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ: ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ	

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ:

ಆವೃತ್ತಿ	ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಿನಾಂಕ	ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿವರಣೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ
1	ಆರಂಭ	ಮೊದಲ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
2	ಜೂನ್ ೨೨, ೨೦೧೯	ಎರಡನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
3	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ ೨೫, ೨೦೨೦	ಮೂರನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
4	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ ೧೭, ೨೦೨೧	ನಾಲ್ಕನೇ ಕರಡು	
5	ಅಕ್ಟೋಬರ್ ೧೦, ೨೦೨೨	ಐದನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
6	ಆಗಸ್ಟ್ ೧೮, ೨೦೨೩	ಆರನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
7	ಫೆಬ್ರವರಿ ೧೬, ೨೦೨೪	ಏಳನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
8	ಜೂನ್ ೦೮, ೨೦೨೪	ಎಂಟನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	

ಈಸಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (EHFL) ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ I - ಪ್ರಾರಂಭಿಕ

ಕಂಪನಿಯು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿರುವ ನೀತಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ನಿಂದ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ಡೈರೆಕ್ಷನ್, 2021 ಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ರಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಆದೇಶದ ಮೂಲಕ, ಎಲ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (HFC) ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ (ನಡವಳಿಕೆ) ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು 20 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2018 ರಂದು, ಅಂದರೆ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷ 18-19ರ 7ನೇ ಬೋರ್ಡ್ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಮೊದಲಿಗೆ ಅನುಮೋದಿಸಿತು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅವಲೋಕಿಸಲು ನಿಯಮಿತ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಉಳುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

II - ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು (HFCಗಳು), ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಮನೆಗಳ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆದಾರರ ನಡುವೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ನೀಡಲು, ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಕೆಲವು ವಿಸ್ತೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ಮೇಲೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳ (HFC) ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಇವು ಉತ್ತಮ ನಿರ್ವಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿದ್ದು, ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು EHFL ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ಸಮಜನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು.
- ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟಾ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು.
- ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- ಮನೆ ಸಾಲದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

III - ಅನ್ವಯತೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆ EHFL, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ವೇದಿಕೆಗಳು (ಸ್ವಂತದ್ದಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಲಿ) ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಪರಸ್ಪರ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಜಾರಿಯಾಗುತ್ತದೆ.

IV - ಸಂಹಿತೆ

1. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯಸಂಗತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಡೆಯಬೇಕು.

- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಕಮಿಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ಅದರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು, ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಭಾವಾರ್ಥದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನೀತಿಯ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

3.1. ಎಲ್ಲಾ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಕೋರನಿಗೆ ಅವರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಕೋರನಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ EHFL ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.

3.2. EHFL, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ವಸೂಲಿಸುವ ಶುಲ್ಕ/ಫೀಸ್, ಸ್ಯಾಂಕ್ಷನ್/ನಿಯಮಿತ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಫೀಸಿನ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ಯಾಂಕ್ಷನ್/ನಿಯಮಿತ ಮಾಡದಿದ್ದಾಗ ವಾಪಸ್ ಕೊಡುವ ಒಪ್ಪನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ, ಮುಂಚಿನ ಪಾವತಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡ, ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಫಿಕ್ಸ್‌ನಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ಗೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಹೂಡಿಕೆ ಆಯ್ಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಶುಲ್ಕ, ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಸಾಲಕೋರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಹೀಗೆ EHFL ಅವುಗಳಾದ “ಎಲ್ಲಾ ಸೇರಿಸಿದ ವೆಚ್ಚ”ಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಶುಲ್ಕ/ಫೀಸರು ಬೇಧಭಾವವಿಲ್ಲದೆ ವಿಧಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು ಎಂಬುದು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

3.3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಕೋರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸಬಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಕೋರರು ಬೇರೆ HFCಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೋಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

3.4. EHFL ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸುವುದು ಒಳಿತಾದುದು.

4. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಷರತ್ತುಗಳು/ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕಾರ ಮಾಹಿತಿ

4.1. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, EHFL, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. EHFL ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಅವರು ಪುನಃ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

4.2. EHFL, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, EMI ಸ್ಥಾಪನೆ, ಮುಂಚಿನ ಪಾವತಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಅದಿದ್ದರೆ) ಮುಂತಾದವಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಕೋರರಿಗೆ ಬರವಶೆಲ್ಲ ಅಥವಾ EHFL ಕಳುಹಿಸಿದ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. EHFL, ಇವುಗಳ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನೂ ಸಹಿರಹಿತವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

4.3. EHFL, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡ ಪಾವತಿ ನಡೆಸಿದಾಗ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

4.4. EHFL, ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕೋರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಇತರ ಪಾವತಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4.5. EHFL, ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಅಸಮರ್ಥವಾಗಿದ್ದರೆ, EHFL, ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

5. ಸಾಲದ ಬಿಡುಗಡೆ, ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಮತ್ತು ಚಲನೆಯುಗಮಾಸ್ತಿಯ/ಅಚಲಾಸ್ತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ (ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು)

5.1. ಸಾಲದ ಬಿಡುಗಡೆಯು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಂಚನ್ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಬಿಡುಗಡೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗಬೇಕು.

5.2. EHFL, ಸಾಲಕೋರನಿಗೆ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು, ಒಳಗೊಂಡು ಶ್ರೇಣಿಬದ್ಧ ಬಿಡುಗಡೆ, ಬಡ್ಡಿದರ ಬದಲಾವಣೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕ (ಅದಿದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಚಿನ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯ ಶುಲ್ಕ/ಫೀಸು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಮುಂಚಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ EHFL ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. EHFL ಕೇವಲ ಮುಂದಿನ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಈ ಸಂಬಂಧ ಸರಿಯಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

5.3. ಈ ಬದಲಾವಣೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋವುಂಟು ಮಾಡಿದರೆ, ಅವರು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ EHFL ಕಳುಹಿಸದೆಯೇ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

5.4. ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ EHFL, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಬೇಗನೆ ಒತ್ತಿಸಲು EHFL ನಿರ್ಧಾರವು ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಿರಬೇಕು.

5.5. EHFL, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ ಅಥವಾ EHFL ಹಕ್ಕು ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಾಗಿದಾಗ, EHFL ಸಾಲಕೋರನ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. EHFL ಸಾಲಕೋರನಿಗೆ EHFL ಹಕ್ಕು ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹಾಗೂ EHFL ಉಳಿಸಿರುವ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು EHFL ದಾವಿಗಾಗಿ EHFL ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು EHFL ಉಳಿಸಿರುವ ಶ್ರೇಣಿಬದ್ಧ ಮಾಹಿತಿ EHFL ನೀಡಬೇಕು.

****5.6.****EHFL, ಎಲ್ಲಾ ಚಲನೆ/ಅಚಲಾಸ್ತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು EHFL ಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿಯನ್ನು EHFL ಮುಗಿಸಿದ ನಂತರ EHFL ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬೇಕು.

5.6.1 ಚಲಿಸಬಲ್ಲ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

ಎ. EHFL ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಅವಳ / ಅವನ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ EHFL ನ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಡಿ. ಏಕೈಕ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರನ ಮರಣದ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, EHFL ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು EHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5.6.2 ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

ಎ. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, EHFL ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು EHFL ಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, EHFL ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಉಪ-ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ (ಎ) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು HFC ಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರುತ್ತದೆ.

5.6.3 ಪ್ಯಾರಾ 5.6 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಡಿಸೆಂಬರ್ 1, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

EHFL ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಅದರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು EHFL ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ. EHFL ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ತನ್ನ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

6.1. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು EHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು

6.2 ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಇಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.3. EHFL ನ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.4 ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿ ಆವರಣದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

6.5 EHFL ನಿಂದ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಬೇಕು.

6.6. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು

6B. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022 ರ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

6C. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ನಷ್ಟ ಗ್ಯಾರಂಟಿ (DLG) ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಜೂನ್ 08, 2023 ರ ದಿನಾಂಕದ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ನಷ್ಟ ಗ್ಯಾರಂಟಿ (ಡಿಎಲ್‌ಜಿ) ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ಎಂಬ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಸಾಂದರ್ಭಿಕವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ಸಹ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

7. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

7.1. EHFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು EHFL ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

7.2 EHFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

8. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

8.1 EHFL ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪ್ರತಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

8.2 ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, EHFL ಅವರಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. EHFL ನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8.3 ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, EHFL ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಏಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತಷ್ಟು.

8.4 EHFL ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯ, ಉಲ್ಲೇಖಗಳೆಲ್ಲಾ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅದನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. EHFL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ NHB, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ.

8A ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬವಾದ ನವೀಕರಣ / ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು:

(ಎ) ದೂರುದಾರರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. (CI) (ಅಂದರೆ EHFL) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CIC). ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು CIಗಳು ಮತ್ತು CIC ಗಳಿಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಇದರರ್ಥ ಒಬ್ಬ CI ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು CIC ಗಳು ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತವೆ. ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ CIC ಅಥವಾ CI ಮೂಲಕ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ (CIR) ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) EHFL ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ CIC ಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ 21 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ CIC ಗಳಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ;

(ಸಿ) EHFL ಇಪ್ಪತ್ತು ಒಳಗೆ CIC ಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೂ ಸಹ, ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ EHFL ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು CIC ವಿಫಲವಾದರೆ EHFL ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ CIC ಯಿಂದ ತಿಳಿಸಲಾದ ಒಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳು;

(ಡಿ) EHFL/CIC ಗಳು ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣಗಳನ್ನು EHFL ಮತ್ತು CIC ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

(ಇ) CICಗಳು/EHFL ನಿಂದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ) ಸಂಬಂಧಿತ EHFL/ CIC ಗಳ ನಡುವೆ ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಕ್ಟೋಬರ್ 26, 2023 ದಿನಾಂಕದ RBI/2023-24/72DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 ರ RBI ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ಅದರ ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

(ಎಫ್) ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರುಗಳು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು CI ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ CIC ಯಲ್ಲಿ ದೂರು

ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ. CIC ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ CIಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಮಗ್ರ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(ಜಿ) CIC ನಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ, CIC ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯದ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ CI(ಗಳು) ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ (ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು CI(ಗಳು) ಮತ್ತು/ಅಥವಾ CIC ಯಿಂದ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ.

(ಹ) EHFL ನಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ, EHFL ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯದ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ CIC(ಗಳು) ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ (ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.) ಮತ್ತು EHFL ಮತ್ತು/ಅಥವಾ CIC(ಗಳು) ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತ.

(ಇ) ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ CIC ಅಥವಾ EHFL ಮೂಲಕ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ (CIR) ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಜೆ) CIC ಗಳು/ EHFL ತಮ್ಮ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ (ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಎರಡೂ) ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು/ ಏಕೀಕೃತ ಪಾವತಿ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (ಯುಪಿಐ) ಐಡಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತ. ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ದೂರುದಾರರ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿಗೆ EHFL/CIC ಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(ಕೆ) ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

(ಲಿ) EHFL ಅಥವಾ CIC ಗಳಿಂದ ತಪ್ಪಾದ ಪರಿಹಾರ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

(ಮಿ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ ಒಳಗೊಳ್ಳದಿರುವ EHFL ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳಿಂದ (ROs) ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶವನ್ನು (CEPC) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್.

(ನಿ) ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ CIC ಅಥವಾ EHFL ಮೂಲಕ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ (CIR) ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಜೆ) CIC ಗಳು/ EHFL ತಮ್ಮ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ (ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಎರಡೂ) ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು/ ಏಕೀಕೃತ ಪಾವತಿ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (ಯುಪಿಐ) ಐಡಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಲು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತ. ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ದೂರುದಾರರ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿಗೆ EHFL/CIC ಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(ಕೆ) ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

(l) EHFL ಅಥವಾ CIC ಗಳಿಂದ ತಪ್ಪಾದ ಪರಿಹಾರ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

(m) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ ಒಳಗೊಳ್ಳದಿರುವ EHFL ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳಿಂದ (ROs) ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶವನ್ನು (CEPC) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್.

ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು: ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

(I) CICRA, 2005 ರ ವಿಭಾಗ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದಗಳು. CICRA, 2005 ರ ವಿಭಾಗ 18, CIC ಗಳು, CI ಗಳು, ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ CICRA, 2005 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಅಂತಹ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಜಿ ಕಾಯಿದೆ, 1996 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

(II) (ಎ) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (ಬಿ) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, (ಸಿ) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ವೇತನಗಳು, ಮತ್ತು (ಡಿ) ಸಿಐಸಿ/ಸಿಐನ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳಂತಹ ಉಲ್ಲೇಖಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು;

(III) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮಾದರಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಾದಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುಗಳು; ಮತ್ತು

(IV) ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ದೂರುಗಳು.

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್/ ಡೇಸ್ ಪಾಸ್ವ್ ಡ್ಯೂ (ಡಿಪಿಡಿ) ಕುರಿತು CIC ಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ EHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ SMS/ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು CIC ಗಳಿಗೆ EHFL ಮೀಸಲಾದ ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್/ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. EHFL ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಜೊತೆಗೆ ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್/ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ CIC ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯ ಐದು (5) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು CIC ಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

EHFL ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಧ-ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು (RCA) ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. CIಗಳು ಇತರ ಮೂಲಗಳ ಜೊತೆಗೆ, CICಗಳಿಂದ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಡೇಟಾ ಮತ್ತು CIC ಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಡೇಟಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕ (DQI) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು RCA ಅನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಮಾಹಿತಿಯ ಮೂಲಗಳಾಗಿ ಬಳಸುತ್ತವೆ. EHFL ನ ಉನ್ನತ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ RCA ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

*ದತ್ತಾಂಶ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕ-ಒಂದು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಡೇಟಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು/ಎಫ್‌ಐಗಳು ತಮ್ಮ ಡೇಟಾದಲ್ಲಿನ ಅಂತರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರ ವಿರುದ್ಧ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಶ್ರೇಣೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

9.1 ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ (ಮೇಲಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) EHFL ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಗಳ

ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. EHFL ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕರಡು ಮಾಡಲು ಮುಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಗ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

10.1 ಪ್ರತಿ HFC ಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಅದು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. EHFL ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

10.2 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಹ ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10.3 ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುವಂತೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಬೇಕು.

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

11. ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ

11.1 RBI ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ವಿಪರೀತವಾಗಿರಬಹುದು. ಅವು ಸಮರ್ಥನೀಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಣಕಾಸಿನ ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. EHFL ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು EHFL ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

11.2 EHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣದ ನಿಜವಾದ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ರೀತಿ, ಚೆಕ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಚೆಕ್ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಸಿದಾಗ, EHFL ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

EHFL ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಂತಹ ಅನ್ಯಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ.

11A. ಕರ್ಯು ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

11A.1. ಕರ್ಯುದಾರರು ಕರ್ಯು ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸುವ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದು ಕರ್ಯು ಖಾತೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಹಾಕುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿತಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

11A.3. EHFL ತನ್ನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕು (ಇದರಲ್ಲಿ EHFL ನ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹೆಸರಿನೊಂದಿಗೆ ವಸೂಲಾಗುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇರುವಂತೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬೇಕು.

11A.4. ದಂಡ ಶುಲ್ಕದ ಪ್ರಮಾಣವು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವ ವಿಭಜನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಆ ಪ್ರಮಾಣವು ಕರ್ಯು ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಿನ ಸೂಕ್ತ ಶ್ರೇಣಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಿರಬೇಕು.

11A.5. 'ವ್ಯವಹಾರದ ಹೊರತಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ' ನೀಡಲಾದ ಕರ್ಯುಗಳಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವು, ಅದೇ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ 'ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಕರ್ಯುದಾರರಿಗೆ' ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು.

11A.6. EHFL ತನ್ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, EHFL ಕರ್ಯು ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟೆಂಟ್ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

11A.7. EHFL ಕರ್ಝುದ ಷರತ್ತುಗಲು ಢತ್ತು ನಿಯಢುಗಲಿಗೆ ಅನುಸರಿಸದಿದಕ್ಕೆ ಕಲುಹಿಸಲಾದ ಜ್ಞಾಪನೆಗಲಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಂವಹನ ಢಾಡಬೇಕು. EHFL ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಿದಾಗ ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಕೂಡಾ ವಿವರಿಸಬೇಕು.

11A.8. EHFL ಂಲ್ಲಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಕರ್ಝುದಾರರಿಗೆ KFS ಅನ್ನು ಂದಗಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಕರ್ಝು ಂಪ್ಪಂದವನ್ನು ಢಾಡಿಕೂಳ್ಳುವ ಢೂದಲು ಸಢುಗ್ರ ವಿಚಾರವನ್ನು ಪಡೆದು ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೂಳ್ಳಬಹುದು. KFS ಅನ್ನು EHFL Annexure I(c) ನ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಕಾನೂನುಗತವಾಗಿ ಂದಗಿಸಬೇಕು. KFS ಅನ್ನು ಆ ಕರ್ಝುದಾರರು ಅರ್ಥಢಾಡಿಕೂಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು. KFS ನ ವಿಷಯವನ್ನು EHFL ಕರ್ಝುದಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಢತ್ತುEHFL ಅವುಗಲನ್ನು ಅರ್ಥ ಢಾಡಿಕೂಂಡಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ದೃಢೀಕರಣ ಪಡೆಯಬೇಕು.

KFS ಅನ್ನು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯೂಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಢತ್ತು ಂಳು ದಿನಗಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಲಿಗೆ ಢೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಲ ಕನಿಷ್ಠ ಢಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೂಂದಿದೆ ಢತ್ತು ಂಳು ದಿನಗಲಿಗಿಂತ ಕಡಿಢೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಲಿಗೆ ಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನವನ್ನು ಹೂಂದಿರುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ

(i) ಢಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು EHFL ನಿಂದ KFS ಅನ್ನು ಂದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ನಿಯಢುಗಲನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಢಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ, EHFL KFS ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಢುಗಲಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ii) KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (APR) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಢತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಢೇಲಿನ ಭೂೂಗ್ಯ ವೇಲಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಂಳಗೂಂಡಿದೆ. APR EHFL ನಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಂಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಲನ್ನು ಂಳಗೂಂಡಿದೆ.

11A.9 ವಿಢಾ ಶುಲ್ಕಗಲು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಲು ಇತ್ಯಾದಿಗಲಂತಹ ವಾಸ್ತವಿಕ ಆಧಾರದ ಢೇಲೆ ಥರ್ಡ್-ಪಾರ್ಟಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ EHFL ನಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಢರುಪಡೆಯಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಲು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿದೆ ಢತ್ತು ಅವುಗಲನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಂಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಲಲ್ಲಿ, EHFL ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಲನ್ನು ಢರುಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ತೂಡಗಿಸಿಕೂಂಡಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಸೀದಿಗಲು ಢತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಲನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಢುಂಜಸವಾದ ಸಢುಯದೂೂಲಗೆ ಂದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

KFS ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ EHFL ನಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

KFS ಅನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾರಾಂಶ ಪಟ್ಟಿಗೆಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

KFS ಅನ್ನು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ

(i) ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು EHFL ನಿಂದ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ, EHFL KFS ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ii) KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (APR) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲಿನ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. APR EHFL ನಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

11A.9 ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ವಾಸ್ತವಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಧರ್ಡ್-ಪಾರ್ಟಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ EHFL ನಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮರುಪಡೆಯಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, EHFL ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಸೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

KFS ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ EHFL ನಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

KFS ಅನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾರಾಂಶ ಪಟ್ಟಿಗೆಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

13. ಖಾತರಿದಾರರು

13.1. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು

ಎ. ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;

ಬಿ. ಅವನು/ಅವಳು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;

ಸಿ. ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು EHFL ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;

ಡಿ. ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, EHFL ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆ;

ಇ. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿರಲಿ; ಮತ್ತು

f. ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಅವನ/ಆಕೆಯ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು EHFL ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಜಿ. ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲಗಾರ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಗ್ಯಾರಂಟರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಗ್ಯಾರಂಟರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

EHFL ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

14. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

14.1 ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನದನ್ನು ಖಾಸಗಿ, ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

14.1.1 EHFL ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಅಸ್ತಿತ್ವಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

ಎ. ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಬಿ. ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು.

ಸಿ. HFC ಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, EHFL ನ ಆಸಕ್ತಿಗಳು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಇದನ್ನು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು. ಯಾರಿಗಾದರೂ ಖಾತೆಗಳು ಇತರೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ (ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು).

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ EHFL ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ.

ಇ. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು EHFL ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವನು/ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾನೆ.

14.1.2 ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ EHFL ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

14.1.3 EHFL ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಂದಲೂ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಕೆದಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು EHFL ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

15. ಸಾಮಾನ್ಯ

15.1 EHFL ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ಈ ಹಿಂದೆ ಸಾಲಗಾರನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸಿದರೆ).

15.2 ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಂದರೆ EHFL ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

15.3 ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, EHFL ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

15.4 ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, EHFL ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು, ಅಂದರೆ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು EHFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

15.5 ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ರಂದು HFC ಗಾಗಿ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅದು ನೀಡಿದ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ EHFL ನಿಂದ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

15.6 EHFL ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

ಎ. ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಗೃಹ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ.

B. ಗೃಹ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ-ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದರೆ.

"ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ. ಎಲ್ಲಾ ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರದ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ರೂಢಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಮುಂದೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ ಎಂದರೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

15.7 ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ EHFL ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

15.8 EHFL ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಮುಖ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು, EHFL ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು (MITC) ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಸ್ವರೂಪ. ಅನುಬಂಧ-1 ಪ್ರಕಾರ. ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ EHFL ನಿಂದ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿದೆ. EHFL ಹೇಳಿದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಕಲಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುತ್ತದೆ. EHFL ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ರಶೀದಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

15.9 EHFL ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. EHFL ನ ಅನೇಕ್ಸ್ 1 ರ ಪ್ರಕಾರ "ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್," "ಪುಸ್ತಕಗಳು/ಬ್ರೋಚರ್‌ಗಳು," "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್," "ಇತರ ಡಿಸ್‌ಪ್ಲೇ ಮೋಡ್‌ಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು" ಗಾಗಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

15.10 EHFL ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

15.11 EHFL ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದಿಂದಾಗಿ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರ ವಿರುದ್ಧ EHFL ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು EHFL ಅನ್ನು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

15.12 ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, EHFL ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

ಎ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;

ಬಿ. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು;

ಸಿ. ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು

ಡಿ. ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಅನುಬಂಧ I (a)
ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದ ಸ್ವರೂಪ
(_____ ವರೆಗೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)

A. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿ:

i) ನಾವು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದೇವೆ.

ii) ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದೇವೆ.

iii) ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿದೆ

B. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು:

C. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ:

i) ನೀವು ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ:

ii) ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು (ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹುದ್ದೆ) (ವಿಳಾಸ) ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

iii) ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ನೀವು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ, ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ನವದೆಹಲಿ.

D. ಇತರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಇ. ಬುಕ್‌ಲೆಟ್ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ (ದಯವಿಟ್ಟು 'ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ' ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ)

i) ಮೇಲಿನ (A) ನಿಂದ (D) ವರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಐಟಂಗಳು.

ii) ಸಾಮಾನ್ಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು.

iii) KYC/ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ EHFL ಬದ್ಧತೆಯ ಕೋಡ್.

F. NHB ಕಾಯಿದೆ, 1987 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 29 A ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ (CoR) ಪ್ರದರ್ಶನ. ಆವರಣದ ಹೊರಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿ:

i) HFC/ ಶಾಖೆಯ ಹೆಸರು:

ii) ವಾರದ ರಜೆ:

iii) ಶಾಖೆಯ ಕೆಲಸದ ಸಮಯ

ಅನುಬಂಧ I (b)

ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು (MITC)

ಸಾಲ..... (ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಹೆಸರು)

..... ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು) ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

1. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ:

2. ಆಸಕ್ತಿ

i) ಪ್ರಕಾರ (ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ಅಥವಾ ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರ):

ii) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ (..... ಅಂದರೆ % (ಉಲ್ಲೇಖ ದರ +/-)) ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ%)

iii) ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅಥವಾ ಸಬ್ಸಿಡಿ:

iv) ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ:

v) ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳು:

3. ಕಂತು ವಿಧಗಳು

4. ಸಾಲದ ಅವಧಿ

5. ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶ (ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿರುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ)

6. ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

i) ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ (ಎಲ್ಲಾ ವಿಧದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

iii) ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

iv) ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕ, ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

v) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯಾಗಿ (ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

vi) ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ದಂಡ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ದಂಡ, ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

7. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಭದ್ರತೆ/ ಮೇಲಾಧಾರ

i) ಅಡಮಾನ (ಸಾಲಕ್ಕೆ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಅಡಮಾನ ಇಡಬೇಕಾದ ಆಸ್ತಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ)

ii) ಗ್ಯಾರಂಟಿ (ಖಾತರಿದಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ)

iii) ಇತರೆ ಭದ್ರತೆ (ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಮೂದಿಸಿ)

8. ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರ ವಿಮೆ: ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

9. ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಂತುಗಳಿಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು, ಅಂದರೆ, ಭದ್ರತೆಯ ರಚನೆ, ಅನುಮೋದಿತ ಯೋಜನೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ, ನಿರ್ಮಾಣದ ಹಂತಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅನುಮೋದನೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ: ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

10. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ಮರುಪಾವತಿ EMI ಯ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಸಮೀಕರಿಸಿದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಒಟ್ಟು ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೂಲ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಇತರ ವಿವರಗಳು, ಸೂಚಿಸಬೇಕಾದ ದಿನಾಂಕ/ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಬಡ್ಡಿದರ/ಇಎಂಐನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಮುಂಗಡ ಸೂಚನೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

11. ಮಿತಿಯಿರಿದ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ: ಸೂಚಿಸಬೇಕಾದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಂದುವರಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಿತಿಯಿರಿದ ವಸೂಲಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

12. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ನೀಡಲಾಗುವ ದಿನಾಂಕ

13. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳು

ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ:

i) ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸಮಯ.

ii) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿವರಗಳು.

iii) ಆದ್ದರಿಂದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ:

ಎ. ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆ.

ಬಿ. ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳ ಪೋರ್ಟೋಕಾಪಿ.

ಸಿ. ಸಾಲದ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ/ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮೇಲೆ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿ.

14. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯ, ಉಲ್ಲಾಂಕಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ನಮೂದಿಸಿ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದೂರುದಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವ

ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. NHB ಗೆ, ನವದೆಹಲಿ.

ಈ ಮೂಲಕ ಪಕ್ಷಗಳು ಸಾಲದ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ/ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವಲಂಬಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಎರವಲುಗಾರ/ರು ಓದಿದ್ದಾರೆ/ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ/ಕುಂ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಓದಿದ್ದಾರೆ. ಕಂಪನಿಯ _____ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ/ರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

(ಸಾಲದಾತನ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಹೆಬ್ಬರಳಿನ ಗುರುತು ವ್ಯಕ್ತಿ)

(ಸಾಲಗಾರ/ರ ಅಧಿಕೃತ ಸಹಿ)

ಗಮನಿಸಿ: MITC ಯ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

ಅನುಬಂಧ I(c)

ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ

ಭಾಗ 1 (ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು)

1	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ/ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ.		ಸಾಲದ ವಿಧ					
2	ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ (ರೂಪಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ)							
3	ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ (i) ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ 100% ಮುಂಗಡ. (ii) ಇದು ಹಂತ-ವಾರು ಆಗಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ							
4	ಸಾಲದ ಅವಧಿ (ವರ್ಷ/ತಿಂಗಳು/ದಿನಗಳು)							
5	ಕಂತು ವಿವರಗಳು							
	ಕಂತುಗಳ ವಿಧ	ಇಪಿಐಸೋಡ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ	EPI (₹)	ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಾರಂಭ, ಮಂಜೂರಾತಿ ನಂತರ				
6	ಬಡ್ಡಿ ದರ (%) ಮತ್ತು ಪ್ರಕಾರ (ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ಅಥವಾ ಹೈಬ್ರಿಡ್)							
7	ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ							
	ಉಲ್ಲೇಖ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್	ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರ (%) (B)	ಹರಡುವಿಕೆ (%) (S)	ಅಂತಿಮ ದರ (%) R = (B) + (S)	ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿ 2 (ತಿಂಗಳು)	ಉಲ್ಲೇಖದ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಪರಿಣಾಮ ('R' ನಲ್ಲಿ 25 bps ಬದಲಾವಣೆಗೆ, ಬದಲಾವಣೆ: 3)	EPI (₹)	ಇಪಿಐಸೋಡ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ
8	ಶುಲ್ಕ / ಶುಲ್ಕಗಳು							
		RE (A) ಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕು			RE (B) ಮೂಲಕ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ			
		ಒಂದು-ಬಾರಿ/ ಮರುಕಳಿಸುವ	ಮೊತ್ತ (₹ ನಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಶೇ (%) ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ	ಒಂದು ಬಾರಿ/ ಮರುಕಳಿಸುವ	ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮೊತ್ತ (₹ ನಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಶೇಕಡಾವಾರು (%).			
(i)	ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು							
(ii)	ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು							
(iii)	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಶುಲ್ಕಗಳು							
(iv)	ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ)							
9	ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) (%) ⁶							
10	ಅನಿಶ್ಚಿತ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು (₹ ಅಥವಾ % ನಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ)							
(i)	ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ							
(ii)	ಇತರ ದಂಡದ ಆರೋಪಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ							
(iii)	ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ							

(iv)	ಫೋಟೋಗ್ರಾಫಿಕ್ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಶುಲ್ಕಗಳು	
(v)	ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ)	

2 ಕೆಡಿಟ್ ಪ್ರೋಫೈಲ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸ್ಥಿರ ಮರುಹೊಂದಿಸಿ

3 ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ದಿನಾಂಕದ 'ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫೋಟೋಗ್ರಾಫಿಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿ' ಎಂಬ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ.

4 REಗಳು GST ಯಂತಹ ಯಾವುದೇ ತೆರಿಗೆಗಳ ನಿವ್ವಳ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು

5 ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಅವರ್ತನವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ

6 ದಯವಿಟ್ಟು ಅನೇಕ್ ಬಿ ಯಲ್ಲಿನ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ನೋಡಿ

ಭಾಗ 2 (ಇತರ ಗುಣಾತ್ಮಕ ಮಾಹಿತಿ)

1	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತು ಚೇತರಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ	
2	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತು ಇದು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ	
3	ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	
4	ಸಾಲವು ಆಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ವಿಷಯವಾಗಿರಲಿ ಇತರ REಗಳು ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿ ಸೇಶನ್‌ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು (ಹೌದು/ಇಲ್ಲ)	
5	ಸಹಕಾರಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಉದಾ., ಸಹ- ಸಾಲ/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ), ಕೆಳಗಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು:	
	ಮೂಲದ RE ಹಸರು, ಅದರ ನಿಧಿಯ ಅನುಪಾತದೊಂದಿಗೆ	ಪಾಲುದಾರರ ಹಸರು RE, ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ನಿಧಿಯ ಅನುಪಾತ
		ಸಂಯೋಜಿತ ಬಡ್ಡಿದರ
6	ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು:	
	(i) ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿ, RE ಯ ಬೋರ್ಡ್-ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಸಾಲದ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ	
	(ii) ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ LSP ಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ	

1 ಕೆಲಸದ ದಿನದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ 7 RE ಜೆನೆರಿಕ್ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

easy

துறை பெயர்: அனுசரிப்பு
நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

பதிப்பு: EHFL/FY-2024-25/JUNE/நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு / பதிப்பு: 6
செயல்பாட்டு தேதி: 08/ஜூன்/2024

*பொலிசி அடுத்த முறைபரிசீலனை வரை செல்லுபடியாகும்.

துறப்புக் குறிப்பு:

இந்த ஆவணத்தின் தகவல் கம்பனிக்கானது, அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் ஈசி ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள்/பயனாளர்களுக்காக மட்டுமே உள்ளது. இந்த ஆவணத்தை வேறு யாராவது அணுகுவது அங்கீகரிக்கப்படாதது. வேறு எந்த நபராலும் இந்த ஆவணத்தைப் பயன்படுத்துதல், விநியோகம், அச்சுப்பதிப்பு, பரப்புதல், நகலெடுக்கும் செயல், வெளியிடுதல் அல்லது பிற எவ்விதமான பயன்பாடும் கண்டிப்பாகத் தடைசெய்யப்பட்டது மற்றும் சட்ட விரோதமாக இருக்கலாம்.

விளக்கம்	கையெழுத்து
தயாரித்தவர்: செயலகத் துறை	
மதிப்பாய்வு செய்தது: நிறுவன இடர் மேலாண்மை குழு	
ஒப்புதல்: இயக்குநர்கள் குழு	

பதிப்பு வரலாறு:

பதிப்பு	பொருந்தக்கூடிய தேதி	மாற்றங்களின் விளக்கம்	அடுத்த மதிப்பாய்வு தேதி
1	துவக்கம்	முதல் வரைவு	
2	ஜூன் 22, 2019	இரண்டாவது வரைவு	
3	செப்டம்பர் 25, 2020	மூன்றாவது வரைவு	
4	செப்டம்பர் 17, 2021	நான்காவது வரைவு	
5	அக்டோபர் 10, 2022	ஐந்தாவது வரைவு	
6	ஆகஸ்ட் 18, 2023	ஆறாவது வரைவு	
7	பிப்ரவரி 16, 2024	ஏழாவது வரைவு	
8	ஜூன் 08, 2024	எட்டாவது வரைவு	

IV – குறியீடு

1. தெளிவு

நிறுவனம் அனைத்து காலங்களிலும் வாடிக்கையாளர்களுடன் நடத்தும் அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் நியாயமான, தரக்குறியவும், தெளிவான முறையில் நடந்து கொள்ளும், மேலும் இதை பாதுகாத்து செயற்படும்:

- a. நிறுவனம், தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்காக வழங்கப்பட்ட இந்தக் குறியீட்டின் உறுதிமொழிகள் மற்றும் தரநிலைகளை நிறைவேற்றுகிறது, மேலும் அதன் பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளில் செயல்படுகிறது.
- b. நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய அனைத்து சட்டங்களையும், விதிமுறைகளையும் எழுத்திலும் மற்றும் உணர்ச்சியிலும் பூர்த்தி செய்கின்றன.
- c. வாடிக்கையாளர்களுடன் நடத்து **Integrity** மற்றும் **transparency** உடன் நியாயமான முறைகளின் அடிப்படையில் இருக்கும்.

3. கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- 3.1. அனைத்து தொடர்புகளும் கடனாளருக்கு மொழியாகவோ அல்லது அவருக்கு புரியும் மொழியில் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- 3.2. EHFL, கடனாளருக்கு கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்துவதற்கான கட்டணங்கள்/செலவுகளைத் திறந்தவெளியாக வெளிப்படுத்த வேண்டும். இது அனுமதிக்கப்படாத/வழங்கப்படாத கடன் தொகைக்கான கட்டணத்தைத் திருப்பிச் செலுத்தல், முன்கூட்டிய செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், தாமதமான கட்டணங்களுக்கு தண்டனை கட்டணங்கள், நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மிதவை விகிதத்திற்கு அல்லது மாறாக மாற்றுவதற்கான மாற்ற கட்டணங்கள், வட்டி மீளமைவு விதி மற்றும் கடனாளரின் நலன்களை பாதிக்கும் பிற விவரங்களை வெளிப்படுத்த வேண்டும். மொத்த செலவை முழுமையாக வெளிப்படையாக EHFL வெளிப்படுத்த வேண்டும், இது செயல்படுத்தும்/அனுமதிக்கும் கடன் விண்ணப்பங்களுக்கான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கியதாக இருக்க வேண்டும். இக்கட்டணங்கள்/செலவுகள் எந்த விதத்திலும் பாகுபாடற்றவையாக இருக்க வேண்டும் என்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- 3.3. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடனாளரின் நலன்களைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும், இது மற்ற HFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகளை சரிபார்க்கவும், தெளிவான முடிவெடுக்கவும் கடனாளருக்கு உதவ வேண்டும். கடன் விண்ணப்பப் படிவம் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிப்பிடலாம்.
- 3.4. EHFL, அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை வழங்குவதற்கான ஒரு முறையை உருவாக்க வேண்டும். விருப்பமாக, கடன் விண்ணப்பங்கள் நிராகரிக்கப்படும் காலக்கெடு ஒப்புதல் தெரிவிக்கும் போது குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

4. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான தொடர்பு

4.1. வழக்கமாக, EHFL கடன் விண்ணப்பத்தை

செயல்படுத்துவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களையும் விண்ணப்பத்தின் போது சேகரிக்கிறது. EHFL-க்கு கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு உடனடியாகத் தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும், அவரிடம் மீண்டும் தொடர்பு கொள்வோம் என்று.

4.2. EHFL, கடனாளருக்கு அவரது அடிநிலைத்தாய் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் எழுத்து மூலம் அனுமதி கடிதம் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும், அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை மற்றும் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும், ஆண்டு வட்டி விகிதம், விண்ணப்பிக்கும் முறை, EMI அமைப்பு, முன்கூட்டிய செலுத்தல் கட்டணங்கள், தண்டனை கட்டணங்கள் (எந்தவொரு உள்ளதாயின்) ஆகியவற்றையும் தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும், இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளரால் ஏற்றுக்கொண்ட எழுத்து ஒப்புதலை அதன் பதிவுகளில் வைத்திருக்கும்.

4.3. EHFL க்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமான பணம்செலுத்தலுக்கான தண்டனை கட்டணங்களை அடிக் கோட்டில் குறிப்பிட வேண்டும்.

4.4. EHFL ஒவ்வொரு கடனாளருக்கும், அனுமதி / கடன் வழங்கும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பிரதியை மற்றும் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோளிடப்பட்ட ஒவ்வொரு இணைப்பின் பிரதியையும் ஒப்புதலுடன் வழங்க வேண்டும்.

4.5. EHFL வாடிக்கையாளருக்கு கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், மறுக்கப்பட்ட காரண(ங்கள்)ை எழுத்து வடிவத்தில் தெரிவிக்க வேண்டும்.

3. கடன்கள் வழங்குதல், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்களை உட்பட, தனிப்பட்ட கடன்கள் (வீட்டு கடன்கள் உட்பட) திரும்பச் செலுத்தல்/தீர்வுக்கு பிறகு எளிதான/எளிதாக்காத சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்.

5.1. கடன் ஒப்பந்தம்/ அனுமதி கடிதத்தில் உள்ள வழங்கல் அட்டவணையின் அடிப்படையில் வழங்கல் செய்யப்பட வேண்டும்.

5.2. வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், தண்டனை கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டிய கட்டணங்கள், மற்ற பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள்/செலவுகள் போன்றவற்றை உள்ளடக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், EHFL

கடனாளருக்கு அவருக்குப் புரிந்த மொழியில் அல்லது வட்டார மொழியில் அறிவிக்க வேண்டும். EHFL வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் எதிர்கால மாற்றங்கள் மட்டுமே பாதிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும். இந்த வகையில் பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

5.3. அந்த மாற்றம் வாடிக்கையாளரை பாதிக்கக்கூடியதாக இருந்தால், அவர்/அவள் 60 நாட்களுக்குள் எச்சரிக்கை இல்லாமல் அவரது கணக்கை மூடவோ அல்லது அதை மாற்றிக்கொள்ளவோ கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டியைக் கட்டாமல் முடிக்கலாம்.

5.4. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணத்தை மீண்டும் கோருவது அல்லது கட்டணம் விரைவாக செலுத்துவது அல்லது கூடுதல் பாதுகாப்புகளைத் தேடுவது கடன் ஒப்பந்தத்தின் இணக்கத்தில் இருக்க வேண்டும்.

5.5. EHFL அனைத்து செலவுகளும் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை வசூலித்தவுடன் அனைத்து பாதுகாப்புகளை விடுவிக்க வேண்டும், அதாவது EHFL-க்கு கடனாளருக்கு எதிராக ஏதேனும் சட்டபூர்வமான உரிமையோ அல்லது உரிமை மறியலோ இருந்தால் அதற்கு உட்பட்டது. இந்த உரிமையை பயன்படுத்த வேண்டியிருந்தால், EHFL, நிலுவையில் உள்ள கொடுப்பனவுகள் மற்றும் EHFL பாதுகாப்புகளைச் செலுத்துவதற்கான உரிமை வைத்திருப்பதற்கான நிலைமைகள் பற்றி முழு விவரங்களுடன் கடனாளருக்கு அறிவித்தல் கொடுக்க வேண்டும்.

5.6. EHFL அனைத்து நகர்ப்புற/ நிலுவையில் உள்ள சொத்து ஆவணங்களையும் முழு திருப்பிச் செலுத்தலையும் கடன் கணக்கை மூடுவதையும் பெற்றவுடன் விடுவிக்க வேண்டும். EHFL பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- 5.6.1 நகரத்திற்கும்/ அசையாத சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுதல்:
- EHFL, கடன் கணக்கு முழுமையாகச் செலுத்தப்பட்டதிலிருந்து 30 நாட்கள் காலப்பகுதிக்குள், அனைத்து அசையக்கூடிய/அசையாத சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிக்கும் மற்றும் எந்தவொரு பதிவகத்திலும் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களை அகற்றும்.
 - கடனாளருக்கு, அசையக்கூடிய/அசையாத சொத்து ஆவணங்களின் அசல் நகலை, தனது விருப்பத்திற்கு ஏற்ப, கடன் கணக்கு பராமரிக்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது EHFL இன் எந்தவொரு அலுவலகத்திலிருந்தோ பெறும் விருப்பம் வழங்கப்படும்.
 - அசையக்கூடிய/அசையாத சொத்து ஆவணங்களின் அசல் நகலை வழங்குவதற்கான நேரக்கட்டம் மற்றும் இடம், செயல்பாட்டு தேதியிலிருந்து பிறகு வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
 - ஒரே கடனாளரின் அல்லது கூட்டு கடனாளரின் மரணம் போன்ற நிகழ்வுகளை எதிர்கொள்ள, EHFL இன் சட்டவாரிசுகளுக்கு அசையக்கூடிய/அசையாத சொத்து ஆவணங்களின் அசல் நகல்களை வழங்குவதற்கான நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை இருக்கும். இத்தகைய செயல்முறை, வாடிக்கையாளர்களின் தகவலுக்காக, EHFL இன் இணையதளத்தில், இதர விதிகள் மற்றும்

நடைமுறைகளுடன் காட்டப்படும்.

5.6.2 செலுத்தப்பட்ட பணத்திற்கு உரிய ஆவணங்கள் (மாற்றக்கூடிய / மாறாத சொத்து) வெளியீட்டில் தாமதத்திற்கு வழங்கப்படும் இழப்பீடு:

- a. கடன் முழுவதும் திருப்பி செலுத்தப்பட்ட பின்பு 30 நாட்களுக்கு மேல் அசையக்கூடிய / அசையாத சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவு அலுவலகத்தில் கட்டணம் திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினால், EHFL அந்த தாமதத்திற்கு காரணங்களை கடனாளருக்கு அறிவிக்க வேண்டும். தாமதம் EHFLக்கு பொறுப்பானதாக இருந்தால், தாமதமான ஒவ்வொரு நாளும் ₹5,000/- இற்கான இழப்பீட்டை EHFL கடனாளருக்கு வழங்கும்.
- b. அசையக்கூடிய / அசையாத சொத்து ஆவணங்கள், முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியளவிலோ இழந்தால் / சேதம் அடைந்தால், EHFL அசையக்கூடிய / அசையாத சொத்து ஆவணங்களின் நகல் / சான்றாயை பெற்றுக் கொள்ள கடனாளரை உதவியளிக்க வேண்டும் மற்றும் அசையக்கூடிய / அசையாத சொத்து ஆவணங்களின் நகலைப் பெற தொடர்புடைய செலவுகளை ஏற்றுக்கொண்டு, மேலே (a) கீழ் குறிப்பிடப்பட்ட இழப்பீட்டை வழங்க வேண்டும். இருப்பினும், இப்படிப்பட்ட சம்பவங்களில், இந்த செயல்முறையை முடிக்க HFC க்கு கூடுதல் 30 நாட்கள் வழங்கப்படும், மற்றும் தாமதக்கால தண்டனை அதன் பின்னர் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்கு பிறகு) கணக்கிடப்படும்.
- c. இந்த வழிமுறைகளின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடு, எவ்விதமான பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின் அடிப்படையில் கடனாளருக்கு ஏதேனும் மற்ற இழப்பீட்டை பெற உரிமையை பாதிக்காமல் வழங்கப்படும்.

5.6.3 5.6 பத்தியின் கீழ் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள், சென்று வரும் டிசம்பர் 1, 2023 அன்று அல்லது அதற்கு பிறகு அசையக்கூடிய / அசையாத சொத்து ஆவணங்கள் வெளியீடு செய்யப்பட்ட அனைத்து வழிகளுக்கும் பொருந்தும்.

4. Loans sourced over Digital Lending Platforms

ஈசி ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (EHFL) எந்தவொரு செயல்பாட்டையும் வெளிப்படையாகக் கொடுத்தாலும், அதற்கான பொறுப்புகள் குறையவில்லை, ஏனெனில் ஒழுங்கு விதிமுறைகளைப் பின்பற்றுவதற்கான பொறுப்பு EHFL-ஐ சேர்ந்தது மட்டுமே. EHFL, கடனாளர்களை பெறுவதற்கும்/அல்லது நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிக்கவும் அதன் முகவர்களாக டிஜிட்டல் கடனளிப்பு தளங்களை ஈடுபடுத்தும்போது, இது பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்: Names of digital lending platforms engaged as agents shall be disclosed on the website of EHFL

- 6.1. எஜென்ட்களாக செயல்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், அவர்கள் EHFL சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புகொள்கிறார்கள் என்பதை முன்கூட்டியே வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்க வேண்டியதாக இருக்கும்.
- 6.2. EHFL தலைப்புப் பத்திரத்தில் அனுமதி கடிதம், கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், அனுமதிக்கப்பட்டவுடன் கடனாளருக்கு உடனடியாக வழங்கப்பட வேண்டும்.
- 6.3. கடன் அனுமதி / விநியோகத்தின் போது, அனைத்து கடனாளர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோளிடப்பட்ட ஒவ்வொரு இணைப்பின் நகலையும் வழங்க வேண்டும்.
- 6.4. EHFL செயல்படுத்தியுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது செயல்பாடுகளைப் பரிசோதிக்கும் மற்றும் கண்காணிக்கும் பயனுள்ள செயல்முறை உருவாக்கப்பட வேண்டும்.
- 6.5. குறைதீர்ப்பு முறைமையின் மீது விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்துவதற்கான தேவையான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

6B. டிஜிட்டல் கடனளிப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்கள்

நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடனளிப்பதற்காக தேர்வு செய்ய முடிவு செய்தால், அது 02 செப்டம்பர் 2022 அன்று வெளியிடப்பட்ட 'டிஜிட்டல் கடனளிப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்கள்' குறித்த சுற்றறிக்கையில் உள்ள உத்தரவுகளை, அவ்வப்போது திருத்தம் செய்யப்பட்டபடி, பின்பற்ற வேண்டும்.

6C. டிஜிட்டல் கடனளிப்பதில் தவறான இழப்பின் உத்தரவாதம் (DLG) குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்

நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடனளிப்பதற்காக தேர்வு செய்ய முடிவு செய்தால், HFCக்கள் 08 ஜூன் 2023 அன்று வெளியிடப்பட்ட 'டிஜிட்டல் கடனளிப்பில் தவறான இழப்பின் உத்தரவாதம் (DLG)' குறித்த சுற்றறிக்கையில் உள்ள உத்தரவுகளை, அவ்வப்போது திருத்தம் செய்யப்பட்டபடி, பின்பற்ற வேண்டும்.

5. இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு

7.1. EHFL நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, புகார் மற்றும் குறைகளை தீர்க்க, நிறுவனத்தில் முறையான குறை தீர்க்கும் முறைமையை அமைக்க வேண்டும். இந்த முறைமையால், EHFL இன் அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து மோதல்களும் கேட்கப்பட்டு, குறைந்தது அடுத்த உயர் நிலைத்தில் தீர்வு பெறப்பட வேண்டும் என்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

7.2. EHFL நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறைமையின் செயல்பாட்டை பல்வேறு மேலாண்மை நிலைகளில் பருவம் தவறாமல் பரிசீலிக்க காலாண்டு பரிசீலனை வழங்க வேண்டும். இத்தகைய பரிசீலனைகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை இயக்குநர்கள் குழுவிற்கு ஒழுங்கு விலக்காக சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

8. புகார்கள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் முறைமை

8.1. EHFL நிறுவனத்தின் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும், ஆன்லைனில் பெறப்படும் புகார்களை உட்பட, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கான, பதிவுசெய்வதற்கான மற்றும் தீர்க்குவதற்கான முறை மற்றும் செயல்முறை இருக்கும்.

8.2. ஒரு வாடிக்கையாளரின் எழுத்துப் புகார் கிடைத்தால், EHFL அவருக்கு ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புதல்/பதில் அனுப்ப முயற்சி செய்ய வேண்டும். அந்த ஒப்புதல், குறையை கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி அடங்கியிருக்க வேண்டும். EHFL இன் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்களில் தொலைபேசியில் புகார் அளித்தால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்பட்டு, சிறிய காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் பற்றிய தகவல் அளிக்கப்படும்.

8.3. விவகாரத்தை ஆய்வு செய்த பிறகு, EHFL வாடிக்கையாளருக்கு தனது இறுதி பதிலை அனுப்ப வேண்டும் அல்லது பதில் வழங்க அதிக நேரம் எதற்காக தேவை என்பதை விளக்க வேண்டும். புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து ஆறுகிழமைகளுக்குள் இதை செய்ய முயற்சி செய்ய வேண்டும். வாடிக்கையாளர் இன்னும் திருப்தி அடையாவிட்டால், தனது குறையை மேலும் எவ்வாறு முன்னெடுப்பது என்பதை அவருக்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.

8.4. EHFL அதன் குறை தீர்க்கும் முறையை (மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் புகார் அளிக்கக்கூடிய பிற தொடர்பு விவரங்கள், பிரச்சினையைத் தீர்க்க வழங்கப்பட்ட நேரம், எஸ்கலேஷன் அடிப்படை, மற்றும் பிறவற்றை) வெளியிட வேண்டும், குறிப்பாக தனது வலைத்தளத்தில் கிடைக்கும் வகையில் உறுதிசெய்ய வேண்டும். EHFL அதன் அனைத்து அலுவலகங்களில்/கிளைகளில் மற்றும் வலைத்தளத்தில் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும். புகார் அளிப்பவர், ஒரு மாதத்திற்குள் நிறுவனத்திலிருந்து பதில் பெறாவிட்டால் அல்லது பெற்ற பதிலில் திருப்தியில்லாதால், தேசிய வீட்டு நிதி வங்கியின் புகார் தீர்க்கும் மையத்தை தொடர்பு கொண்டு, NHB வலைத்தளத்தில் ஆன்லைன் புகார் அளிக்க அல்லது நியூடெல்லி NHB யிடம் தபாலின் மூலம் புகார் அளிக்கலாம் என அறிவிக்க வேண்டும்.

8A கிரகஸ்தர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்கும் கட்டமைப்பு மற்றும் கடன் தகவலை புதுப்பிக்க/திருத்துவதில் தாமதமா நடந்தால்:

(a) புகார் அளித்தவரின் புகாரின் முதல் தாக்கல் தேதியிலிருந்து முப்பது (30) நாட்களில் அந்த புகாரை தீர்க்கவில்லை என்றால், புகார் அளித்தவருக்கு ஒரு நாளுக்கு ₹100 இழப்பீடு வழங்கப்படும். மொத்தம் முப்பது (30) நாட்கள் CIs மற்றும் CICs க்கு புகாரை தீர்க்க / விலக்குவதற்கான எல்லை வழங்கப்பட்டுள்ளது. இதன் பொருள் என்னவென்றால், CI க்கு இருபத்து ஒன்று (21) நாட்கள் கிடைக்கும், மேலும் CIC க்கள் மிச்சம் உள்ள ஒன்பது (9) நாட்களைப் பெறும். புகாரின் தீர்வு நாள் CIC அல்லது CI புகாராளர் வழங்கிய

மின்னஞ்சல் முகவரி அல்லது அஞ்சல் முகவரிக்கு திருத்தப்பட்ட கடன் தகவல் அறிக்கையை (CIR) அனுப்பிய தினமாகக் கருதப்படும். இழப்பீட்டு தொகை புகாரின் தீர்வின் ஐந்து (5) வேலைநாட்களில் புகாராளரின் வங்கி கணக்கில் இடப்படும்.

(b) EHFL புகாராளரால் அல்லது CIC ஆல் தகவல் கொடுக்கப்பட்ட முப்பத்து ஒரு (21) நாட்களில் சரியான திருத்தம் அல்லது சேர்க்கை அல்லது பிற மாற்றங்களைச் செய்யாமல் CIC க்கு புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை அனுப்பத் தவறினால், EHFL புகாராளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

(c) EHFL புகாராளரால் அல்லது EHFL மூலம் CIC தகவல் கொடுக்கப்பட்ட முப்பது (30) நாட்களில் CIC புகாரைத் தீர்க்கத் தவறினால், EHFL CIC க்கு இருபத்து ஒன்று (21) நாட்களில் புகாராளரால் தகவல் கொடுக்கப்பட்ட புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை வழங்கியிருந்த போதிலும், EHFL புகாராளருக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்.

(d) EHFL/CICகள், புகாரைப் பெறுதலின் அடிப்படையில் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கையை புகாராளருக்கு அனைத்து நிலைகளிலும் தெரிவிக்க வேண்டும், அதில் புகார் நிராகரிக்கப்பட்டவை உட்பட. நிராகரிக்கப்பட்ட நிலைகளில், நிராகரிப்புக்கான காரணங்களையும் EHFL மற்றும் CIC மூலம் வழங்க வேண்டும்.

(e) CICகள்/EHFL, புகாராளருக்கு (புகாரை அளித்த 30 நாட்களை மீறிய தீர்வு தாமதத்திற்கு) வழங்க வேண்டிய இழப்பீடு EHFL/CICகள் சம்பந்தப்பட்டவர்களிடையே அளவின்படி பகிரப்படும். அதற்கான எடுத்துக்காட்டு உதாரணங்கள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அறிவிப்பில் உள்ள இணைப்பில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன, RBI/2023-24/72DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24, தேதி அக்டோபர் 26, 2023.

(f) புகார்/புகாரில் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட CIகளால் வழங்கப்பட்ட தவறான கடன் தகவல் அடங்கும் போது, புகாராளர் சம்பந்தப்பட்ட CICக்கு புகார் பதிவு செய்ய வேண்டும். CIC, அனைத்து சம்பந்தப்பட்ட CIகளுடன் ஒருங்கிணைத்து, புகாராளருக்கு விரிவான புகார் தீர்வை வழங்க வேண்டும்.

(g) CICவழியாக புகார் பெறப்பட்டு பதிவு செய்யப்பட்டு, புகாரை தீர்க்க தாமதம் ஏற்பட்டால், CIC, சம்பந்தப்பட்ட CI(கள்) மற்றும் புகாராளரை இறுதித் தீர்விற்கு பின், மொத்த தாமதம் (நாட்களில்) மற்றும் CI(கள்) மற்றும்/அல்லது CIC வழங்க வேண்டிய இழப்பீட்டின் அளவைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

(h) EHFL வழியாக புகார் பெறப்பட்டு பதிவு செய்யப்பட்டு, புகாரை தீர்க்க தாமதம் ஏற்பட்டால், EHFL, சம்பந்தப்பட்ட CIC(கள்) மற்றும் புகாராளரை இறுதித் தீர்விற்கு பின், மொத்த தாமதம் (நாட்களில்) மற்றும் EHFL மற்றும்/அல்லது CIC(கள்) வழங்க வேண்டிய இழப்பீட்டின் அளவைத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

(i) புகாரின் தீர்வுக் காலம் என்பது CIC அல்லது EHFL, புகாராளரின் தபால் முகவரி அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு திருத்தப்பட்ட கடன் தகவல் அறிக்கையை (CIR) அனுப்பிய நாள் ஆகும்.

(j) CICகள்/EHFL, புகார் சமர்ப்பிக்கும் வடிவத்தில் (ஆன்லைனில் மற்றும் ஆஃப்லைனில்) புகாராளருக்கு தொடர்பு விவரங்கள், மின்னஞ்சல் முகவரி, மற்றும் வங்கி கணக்கு விவரங்கள் / ஒருங்கிணைந்த பணப்பரிமாற்ற அடையாளம் (UPI) ஐடி வழங்குவதற்கான தகுந்த ஏற்பாடுகளைச் செய்ய வேண்டும். சரியான தகவலை வழங்குவதற்கான பொறுப்பு புகாராளருக்கு சாரும், புகாராளரால் வழங்கப்பட்ட தவறான தகவல்களுக்கு EHFL/CICகள் பொறுப்பாக இருக்காது.

(k) புகாரின் தீர்வு முடிந்த ஐந்து (5) வேலைநாட்களில் இழப்பீட்டுத் தொகை புகாராளரின் வங்கி கணக்கிற்கு செலுத்தப்படும்.

(l) EHFL அல்லது CICகளால் தவறாக இழப்பீட்டுத் தள்ளுபடி செய்யப்பட்டால், புகாராளர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி — ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021ன் கீழ் ரிசர்வ் வங்கி ஓம்பட்ஸ்மனை அணுகலாம்.

(m) EHFLவால் தவறாக இழப்பீட்டுத் தள்ளுபடி செய்யப்பட்டுள்ளது மற்றும் இது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி — ஒருங்கிணைந்த ஓம்பட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021ன் கீழ் உள்ளதாக இருந்தால், புகாராளர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி பிராந்திய அலுவலகங்கள் (RO) செயல்படும் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்பு செல் (CEPC) ஐ அணுகலாம்.

பாதுகாப்பற்ற நிலை: இழப்பீட்டு அமைப்பு கீழே உள்ள நிலைகளில் பொருந்தாது:

- (I) **CICRA, 2005 இன் பிரிவு 18 கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள மோதல்கள்.** CICRA, 2005 இன் பிரிவு 18, CICs, CIs, கடனாளர்கள், மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் மத்தியில் கடன் தகவல் தொடர்பான வியாபாரம் தொடர்பான விவகாரங்களில் உருவாகும் மோதல்களுக்கு தீர்வு வழங்கப்படாதபோது, அந்த மோதல்கள் 1996 ஆம் ஆண்டு மத்தியஸ்தம் மற்றும் சமரசம் சட்டம் கீழ் அளிக்கப்பட்ட மத்தியஸ்தம் அல்லது சமரசம் மூலம் தீர்க்கப்பட வேண்டும் என்று வழங்குகிறது;
- (II) புகார்கள்/ குறிப்புகள் (a) உட்புற நிர்வாகம், (b) மனித வளம், (c) ஊழியர்களின் ஊதியம் மற்றும் சம்பளம், மற்றும் (d) CIC/CI க்கு தங்களின் பரிந்துரைகள் மற்றும் வணிகத் தீர்மானங்கள் போன்ற குறிப்புகள் தொடர்பானவை;
- (III) கடன் மதிப்பெண் / கடன் மதிப்பெண் மாதிரி கணக்கீடு தொடர்பான மோதல்கள்/புகார்களுக்கான புகார்கள்;
- (IV) பயனர் பிரச்சனை தீர்வு ஆணையம், நீதிமன்றங்கள், தீர்ப்பாயங்கள் போன்ற பிற தளங்களில் தீர்மானிக்கப்பட்ட

அல்லது ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்;

EHFL CICs க்கு புள்ளிவிவரங்களை சமர்ப்பிக்கும்போது, நிலுவை /கடந்த நாட்கள் (DPD) பற்றிய தகவல்களை உள்ளடக்கிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு எஸ்எம்எஸ்/ மின்னஞ்சல் மூலம் எச்சரிக்கைகள் அனுப்பும், எங்கு மொபைல் எண்/ மின்னஞ்சல் ஐடி விவரங்கள் கிடைக்குமோ.

EHFL CICs க்கு வாடிக்கையாளர் புலன்கள் தீர்வுக்கான ஒரு முக்கிய தொடர்பு புள்ளி / அதிகாரியைக் கொண்டிருக்கும். **EHFL**, அந்த முக்கிய புள்ளி / அதிகாரியின் விவரங்களை, மின்னஞ்சல் ஐடி மற்றும் தொலைபேசி/ மொபைல் எண்ணுடன் CICs க்கு வழங்கி, எந்த மாற்றங்களும் நடைபெற்றால், அந்த மாற்றம் 5 (ஐந்து) நாட்காட்டி நாட்களில் CICs க்கு அறிவிக்க வேண்டும்.

EHFL, குறைந்தது அரை ஆண்டுக்கு ஒருமுறை வாடிக்கையாளர் புலன்களின் அடிப்படை காரணத்தை ஆராயும் (RCA). CIs, மற்ற ஆதாரங்களைப் பயன்படுத்துவதோடு, CICs வழங்கும் தரவுகளை நிராகரிக்கப்பட்ட தகவல்களையும் மற்றும் தரவுத் தரநிலை குறியீட்டின் (DQI) தகவல்களையும் ஆர்.சி.ஏ. க்கு ஆதாரங்களாகக் கொண்டு பயன்படுத்த வேண்டும். **EHFL** நிர்வாகம் குறைந்தது ஆண்டுக்கு ஒருமுறை RCA ஆய்வைப் பார்வையிட வேண்டும்.

EHFL CICs க்கு சமர்ப்பிக்கப்படும் தகவலின் தரத்தை மேம்படுத்த, எல்லா பிரிவுகளுக்கும், தரவுத் தரநிலை குறியீட்டை (DQI)* பற்றிய அரை ஆண்டுக்கு ஒருமுறை மதிப்பீடு செய்ய வேண்டும் என்று பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ளது. அத்துடன் **EHFL**, அதன் முக்கிய நிர்வாகத்திற்கு, இந்த அரை ஆண்டு முடிவதற்குள் இரண்டு மாதங்களுக்குள் மேற்கொண்ட மேலதிக நடவடிக்கைகளின் விவரங்களை மற்றும் அதற்கு எடுக்கப்பட்ட திருத்தங்களை அளிக்க வேண்டும்.

*தரவுத் தரநிலை குறியீடு (Data Quality Index)—இது வங்கிகள்/நிதிநிலைகள் (FIs) தங்களின் தரவுகளில் உள்ள இடைவெளிகளை கண்டறிந்து, காலத்திற்கு ஏற்ப தங்களின் செயல்திறனை மேம்படுத்துவதற்கான உதவியாக இருக்கும். மேலும், அவர்கள் தங்களின் சகபங்கிகளின் செயல்திறனுடன் தங்களின் செயல்திறனைக் கணக்கிட்டு, தங்கள் நிலையை அறிய முடியும்.

9. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டைச் தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் முறை

- 9.1. மேற்கண்ட வழிகாட்டுதல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டு (பொருத்தமான வகையில், கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் அல்லது பிராந்திய மொழியில்) **EHFL** அதன் வாரியங்களின் அங்கீகாரத்துடன் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை அமல்படுத்தும். **EHFL** வழிகாட்டுதல்களின் பரப்பலை மேம்படுத்தும் வகையில் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை உருவாக்குவதற்கு சுதந்திரமாக இருக்கும், ஆனால் மேலே உள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையான உணர்வுகளை

இழக்காமல். இதுவே அதன் இணையதளத்தில் பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக வெளியிடப்படும்.

10. அதிக வட்டி கட்டணத்தை ஒழுங்குமுறைசெய்தல்

10.1. ஒவ்வொரு HFC நிறுவனத்தின் வாரியம், நிதி செலவுகள், வருமானம், மற்றும் அபாயச் செலவுகளை கருத்தில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாடலை ஏற்க வேண்டும். கடன்களுக்கும் முன்வைப்புகளுக்கும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க வேண்டும். வட்டி விகிதம், அபாயத்துக்கான நிலைகள், மற்றும் பல்வேறு கடனாளர்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தின் காரணம் விண்ணப்ப படிவத்தில் மற்றும் அனுமதி கடிதத்தில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். EHFL வாரியமும் தண்டனைக் கட்டணங்கள் (எதுவாயினும்) குறித்த முறையான கொள்கையை தெளிவாக வைத்திருக்க வேண்டும்.

10.2. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாய நிலைமைகள் மற்றும் தண்டனைக் கட்டணங்கள் (எதுவாயினும்) நிறுவனத்தின் இணையதளங்களில் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் வெளியிடப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அந்த தகவல்களை இணையதளத்தில் அல்லது வெளிப்படுத்தப்பட்ட தளத்தில் புதுப்பிக்க வேண்டும்.

10.3. வட்டி விகிதம் ஆண்டு அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும், ஏனெனில் கடனாளர்கள் அவர்கள் கணக்கில் விதிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்திருப்பார்கள்.

10.4. கடனாளர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகளில், வட்டி மற்றும் முதன்மைத் தொகை இடைவெளி தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

11. அதிக வட்டி விதித்தல்

11.1 மத்திய ரிசர்வ் வங்கி வட்டி விகிதங்களை ஒழுங்குபடுத்தவில்லை என்றாலும், ஒரு குறிப்பிட்ட அளவுக்கு மேல் வட்டி விகிதங்கள் மிகுதியானதாக இருக்கக்கூடும். அவை நிலைத்திருக்கும் அல்லது சாதாரண நிதி நடைமுறைக்கு உடன்படாதவையாக இருக்கக்கூடாது. EHFL, வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்க மற்றும் பிற கட்டணங்கள் (தண்டனை கட்டணங்கள் உட்பட) ஆகியவற்றைத் தீர்மானிக்க உரிய உள்துறை கொள்கைகளையும் செயல்முறைகளையும் அமைக்கும். இந்த வகையில், கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உரிய தெளிவைப் பற்றி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களை நினைவில் கொண்டு செயல்பட வேண்டும். EHFL கடனாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும் போது போதுமான தெளிவை உறுதிசெய்யும் வகையில் செயல்முறைகளையும் செயல்பாடுகளையும் கண்காணிக்க உள்நாட்டு முறையை அமைக்க வேண்டும்.

11.2 EHFL, வாடிக்கையாளருக்கு நிதி உண்மையில் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து வட்டியை விதிக்கும். அதேபோல, காசோலையின் மூலம் கடன்கள் வழங்கப்பட்டால், காசோலையை வழங்கிய தேதியிலிருந்து

வட்டியை விதிக்க வேண்டும்.

கடன் மாதத்தின் போதே வழங்கப்பட்டால் அல்லது திரும்பப் பெறப்பட்டால், EHFL க்கு நிலுவையில் இருந்த காலத்திற்கு மட்டுமே வட்டி விதிக்கப்படும்.

EHFL, முன்னோட்டமாக ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகளை வசூலித்து, முழு கடன் தொகையைக் கணக்கில் கொண்டு வட்டி விதிக்கும் செயல்பாட்டில் ஈடுபடாது.

11A. கடன் கணக்குகளில் தண்டனை கட்டணங்கள்

11A.1. கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குவோர் பின்பற்றாததற்காக விதிக்கப்பட்ட தண்டனையை 'தண்டனை கட்டணங்கள்' என்று கருதப்படும், மேலும் அது கடன் வழங்கப்பட்ட வட்டிக்கு சேர்க்கப்பட்ட 'தண்டனை வட்டி' என்ற வடிவில் விதிக்கப்படாது. தண்டனை கட்டணங்களில் மூலதனம் விதிக்கப்படாது, அதாவது அந்த கட்டணங்களில் மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. ஆனால், இது கடன் கணக்கில் வட்டி சேர்க்கும் சாதாரண நடைமுறைகளை பாதிக்காது.

11A.3. EHFL தண்டனை கட்டணங்கள் அல்லது கடன்களில் அதே போன்ற கட்டணங்கள் (அதை எந்த பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும்) குறித்த ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை உருவாக்க வேண்டும்/அதன் தற்போதைய கொள்கையை திருத்த வேண்டும் (அதில் வசூல் மற்றும் மீட்பு கொள்கை உட்பட).

11A.4. தண்டனை கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுவதற்கான அளவுக்கு சமமாகவும் இருக்க வேண்டும், மேலும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் தற்கேடு இன்றி இருக்க வேண்டும்.

11A.5. 'தொழிலுக்கு அல்லாத நோக்கங்களுக்காக' தனிநபர் கடனாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களில் விதிக்கப்படும் தண்டனை கட்டணங்கள், அதே விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்காக வணிகத்திற்கு அல்லாத கடன் அளவுகளுக்கு பொருந்தக்கூடியவற்றைவிட அதிகமாக இருக்கக் கூடாது.

11A.6. HFCக்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் ஒப்பந்தத்தில் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் / முக்கிய உண்மைப் பிரகடனம் (KFS) ஆகியவற்றில் தண்டனை கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணத்தை தெளிவாக வெளிப்படுத்த வேண்டும், மேலும் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் என்ற தலைப்பின் கீழ் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காண்பிக்க வேண்டும்.

11A.7. கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறியதற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன்

வாங்குவோருக்கு அனுப்பப்படும்போது, பொருந்தக்கூடிய தண்டனை கட்டணங்கள் அறிவிக்கப்படும். மேலும், தண்டனை கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்த நிகழ்ச்சியும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் அறிவிக்கப்படும்.

11A.8. EHFL அனைத்து எதிர்பார்க்கப்படும் கடன் வாங்குவோருக்கும் ஒரு KFS (முக்கிய உண்மைப் பிரகடனம்) வழங்கி, கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன்பு அறிவுறுத்தப்பட்ட கருத்துக்களைப் பெற உதவும், Annexure I(c) இல் உள்ள ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட வடிவம் படி. KFS அந்த கடன் வாங்குவோர் புரிந்த மொழியில் எழுதப்பட வேண்டும். KFS இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குவோருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும், மேலும் அவர்/அவள் அதை புரிந்துள்ளதற்கான ஒப்புதல் பெறப்பட வேண்டும்.

KFS ஒரு தனித்தனி முன்மொழிவு எண்ணுடன் வழங்கப்பட வேண்டும், மேலும் ஏழு நாட்களுக்குக் கூடுதலான காலத்திற்கு கடன்களுக்கான நியாயமான காலம் குறைந்தது மூன்று வேலை நாட்களாகவும், ஏழு நாட்களுக்குக் குறைவான காலத்திற்கு குறைந்தது ஒரு வேலை நாளாகவும் இருக்கும்.

விளக்கம்

(i) **செல்லுபடியாகும் காலம்** என்பது EHFL வாடிக்கையாளருக்கு KFS வழங்கிய பிறகு, கடனின் விதிமுறைகளை ஒப்புக்கொள்ளக் கிடைக்கும் காலமாகும். EHFL, KFS-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விதிமுறைகளுக்கு, வாடிக்கையாளர் செல்லுபடியாகும் காலத்தில் ஒப்புக்கொண்டால், பிணைக்கப்படும்.

(ii) KFS-ல் ஆண்டிற்கான சதவீத விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டு தாள் மற்றும் கடன் காலத்தில் கடனின் பைராவி அட்டவணை ஆகியவையும் சேர்க்கப்பட வேண்டும். APR அனைத்து EHFL விதித்த கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கியதாக இருக்கும்.

11A.9 EHFL மூலமாக, மூன்றாம் தரப்பின் சேவை வழங்குநர்களின் (உண்மையான அடிப்படையில்) சார்பில், வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து EHFL வசூலிக்கும் கட்டணங்கள், உதாரணமாக காப்புறுதி கட்டணங்கள், சட்ட கட்டணங்கள் போன்றவை APR இல் ஒரு பகுதியாகக் கருதப்பட வேண்டும், மேலும் தனித்தனியாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். EHFL இந்த விதமான கட்டணங்களை மீட்டெடுக்கும் அனைத்து சந்தர்ப்பங்களிலும், ஒவ்வொரு செலுத்தும் பணத்திற்கும் கிடைக்கும் ரசீது மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு நீண்ட காலம் செலவின்றி வழங்கப்பட வேண்டும்.

KFS-ல் குறிப்பிடப்படாத கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் போன்றவை கடன் காலத்தில் எந்தச் சந்தர்ப்பத்திலும், வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலின்றி EHFL மூலம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்பட முடியாது.

KFS-ல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகக் காட்டப்படும் சுருக்கப்படுத்தப்பட்ட விவரங்கள் பெட்டியாகவும் சேர்க்கப்பட

வேண்டும்.

11B. சமமான மாத தவணை (EMI) அடிப்படையிலான மிதவை வட்டி விகிதத்தில் சொந்தக் கடன்களின் மீளமைப்பு (வீட்டு கடன்கள் உட்பட)

11B.1. EMI அடிப்படையிலான மிதவை வட்டி தனிப்பட்ட கடன்களை அனுமதிக்கும் போது, கடனாளர்களின் பணம்செலுத்தல் திறனை கணக்கில் கொண்டு, கடன் காலத்தில் வெளிப்புற அடிப்படைக் குறிகை விகிதம்/வட்டியாள விகிதங்கள் உயர்ந்தால், காலம் நீட்டிப்பு மற்றும்/அல்லது EMI உயர்வு ஏற்படும் நிலையில், தேவையான இடவசதி/வாய்ப்பகம் இருப்பதை உறுதிப்படுத்த EHFL-ஐ கடமைப்படுத்தப்படுகிறது. எனினும், EMI அடிப்படையிலான மிதவை வட்டி தனிப்பட்ட கடன்களைக் குறித்து, வட்டி விகிதங்கள் அதிகரிப்பதற்காக, கடனாளர்களின் ஒப்புதல் மற்றும்/அல்லது சரியான தகவலின்றி, கடன் காலம் நீட்டிப்பும்/அல்லது EMI தொகை உயர்வும் ஏற்பட்டதாக பல உபயோகிப்பாளர் குறைச்சொல்லிகள் கிடைத்துள்ளன. இந்தப் பிரச்சினைகளுக்கு தீர்வு காண்பதற்காக, HFCs க்கு கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தேவைகளை நிறைவேற்றும் வகையில் ஒரு சரியான கொள்கை வடிவமைப்பை உருவாக்க வேண்டும்.

11B.1.1. அனுமதி வழங்கும் போது, EHFL வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போது, EMI மற்றும்/அல்லது காலத்தில் மாற்றம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றம் ஏற்படும் என்பதற்கான சாத்தியமுள்ள விளைவுகளை கடனாளர்களுக்கு தெளிவாக தெரிவிக்க வேண்டும். அதன் பின்னர், மேலே குறிப்பிட்டவைகளுக்கான EMI/காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், இது கடனாளருக்கு உடனடியாக சரியான சேனல்கள் மூலம் தகவல் கொடுக்கப்பட வேண்டும்.

11B.1.3. EMI உயர்வு அல்லது காலம் நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டின் சேர்க்கை தேர்வு செய்வதற்கான வாய்ப்பை (i) கடனாளர்களுக்கு வழங்க வேண்டும், மேலும் (ii) கடன் காலத்தின் எந்த நேரத்திலும், பகுதி அல்லது முழுவதையும் முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான தேர்வையும் வழங்க வேண்டும். முன்கூட்டிய கடன் முடித்தல் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டிய பணம்செலுத்தல் அபராதம் தற்போதைய வழிகாட்டுதல்களுக்கு உட்பட்டதாகும்.

11B.1.5. EHFL, மிதவை வட்டி கடனில் காலம் நீட்டிப்பு எதிர்மறை பைராவிடாக (negative amortization) மாறாததை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

11B.1.6. EHFL ஒவ்வொரு காலாண்டு முடிவிலும், கடனாளர்களுக்கு சரியான சேனல்கள் மூலம், குறைந்தபட்சம் திரும்பப்பெறப்பட்ட முதன்மைத் தொகையும் வட்டியும், EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIக்களின் எண்ணிக்கை, மற்றும் ஆண்டிற்கு சரியான வட்டி விகிதம் / ஆண்டு விகிதத்தை (APR) கொண்ட ஒரு அறிக்கையை பகிர அல்லது அணுகக்கூடிய வகையில் வழங்க வேண்டும். EHFL இந்த அறிக்கைகளை கடனாளர்கள் எளிதில் புரிந்துகொள்வதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

11B.2. சமமான மாத தவணை (EMI) அடிப்படையிலான கடன்களைவிட, இந்த வழிகாட்டுதல்கள் மற்ற ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட தவணை

அடிப்படையிலான பல்வேறு காலத்தால் மாறுபடும் கடன்களுக்கும் பொருந்தும்.

12. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

EHFL shall;

12.1. அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும் தெளிவானதும் உண்மையானதும் இருக்க வேண்டும் என்பதை உறுதிப்படுத்தும்.

12.2. எந்தவொரு ஊடகத்தில் செய்யப்பட்ட எந்த விளம்பரத்திலும் மற்றும் ஒரு சேவை அல்லது பொருளின் மீது கவனம் செலுத்தும் விளம்பர இலக்கியத்தில், வட்டி விகிதத்தை குறிப்பிடும்போது, EHFL மற்ற கட்டணங்கள் மற்றும் சார்ஜ்கள் பொருந்தக்கூடும் என்பதை குறிப்பிட வேண்டும். அதனைப் பற்றி முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின்போது அல்லது இணையதளத்தில் கிடைக்கும் என்பதை தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.

12.3. EHFL அதன் கிளைகளில் அறிவிப்புகளை இடுவதன் மூலம், தொலைபேசியில் அல்லது உதவிக்குரிய இலக்கங்களில், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில், குறிக்கப்பட்ட ஊழியர்/ உதவி மேசைகள் மூலம், அல்லது சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலம் வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் சார்ஜ்கள் (தண்டனை சார்ஜ்கள் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை வழங்கும்.

12.4. EHFL ஆதரவு சேவைகளை வழங்க மூன்றாம் தரப்பின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், அந்த மூன்றாம் தரப்பின் ஊழியர்கள், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அந்த மூன்றாம் தரப்பிற்கு கிடைத்தால்) EHFL-ம் பின்பற்றும் இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன் கையாள வேண்டும்.

12.5. EHFL, அவ்வப்போது, அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களால் பெறப்பட்ட பொருட்களின் பல்வேறு அம்சங்களைப் பற்றி தொடர்பு கொள்ளலாம். வாடிக்கையாளர்கள் அதன் பிற பொருட்கள் அல்லது சேவைகள் குறித்த விளம்பர சலுகைகளைத் தெரிவிக்க முடியும், ஆனால் இந்தத் தகவல்/சேவையைப் பெறுவதற்கு அவருக்கு/அவருக்கான அனுமதி மின்னஞ்சல் மூலம் அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை இலக்கத்தில் பதிவு செய்தால் மட்டுமே அனுப்பப்படும்.

12.6. நேரடி விற்பனை முகவர்களின் (DSAs) பணிகளுக்கான ஒழுக்கக் குறியீட்டினை ஏற்கிறது, அவர்களின் சேவைகள் பொருட்கள்/சேவைகளை சந்தைப்படுத்துவதற்காக பயன்படுத்தப்படுகின்றன. இந்த ஒழுக்கக் குறியீடு, மற்றவற்றில், அவர்கள் வாடிக்கையாளரிடம் நேரடியாக அல்லது தொலைபேசியில் விற்பனை செய்ய அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காட்ட வேண்டும் என்று அவர்களைப் பாதுகாக்கும்.

12.7. EHFL, நேரடி விற்பனை முகவர்களுக்கான (DSAs)/ நேரடி

சந்தைப்படுத்தல் முகவர்களுக்கான (DMAs) ஒழுக்கக் குறியீட்டை ஏற்கிறது, இது RBI-யின் மாஸ்டர் வழிகாட்டுதல்கள் அடிப்படையில் அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் அவ்வப்போது வழங்கப்படுகிறது.

12.8. EHFL-வின் பிரதிநிதி/குரியர் அல்லது DSA தங்களது ஒழுக்கக் குறியீட்டை மீறியதாக அல்லது தவறான நடத்தை மேற்கொண்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எந்தவொரு புகாரும் வந்தால், அந்த புகாரை விசாரிக்கவும் கையாளவும் மற்றும் இழப்பை சரி செய்யவும் தேவையான நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

13. காப்பாளர்கள்

13.1. ஒருவர் கடனுக்கு காப்பாளராக இருக்க விரும்பும்போது, அவருக்கு கீழ்க்கண்டவை குறித்து தகவல் வழங்கப்பட வேண்டும்:

- காப்பாளராக அவர்/அவள் பொறுப்பாக இருப்பது குறித்து;
- அவர்/அவள் காப்பாளராக நிறுவனத்திற்கு அளிக்கவுள்ள பொறுப்பின் அளவு;
- EHFL அவரை/அவளை தனது பொறுப்பை செலுத்துமாறு அழைக்கும் சந்தர்ப்பங்கள்;
- அவர்/அவள் காப்பாளராக தனது பொறுப்பை நிறைவேற்ற தவறினால், EHFL நிறுவனத்தில் உள்ள அவர்/அவள் பிற பணத்தைப் பயன்படுத்துவதைச் சொல்லி மாற்றீடு பெறும் திறன்;
- அவர்/அவள் காப்பாளராக உள்ள பொறுப்புகள் குறிப்பிட்ட அளவிற்கே வரையறுக்கப்பட்டதா அல்லது முடிவற்றவையா என்பதைப் பற்றி; மற்றும்
- அவர்/அவள் காப்பாளராக உள்ள பொறுப்புகள் எந்த நேரத்தில் மற்றும் எந்த சூழ்நிலைகளில் முடிவடையும் என்பதைத் தகவலளிக்கும் விதமும், EHFL எப்போது, எவ்வாறு இதை அவருக்கு/அவளுக்கு அறிவிக்குமோ அதைப்பற்றி.
- காப்பாளர் தனது பொறுப்பை நிறைவேற்றத் தேவையான போதுமான வளங்களை வைத்திருப்பதற்கு ragmen கடன் வழங்கியவரின் கோரிக்கையை ஏற்க மறுத்தால், அப்பகுதியில் காப்பாளரும் ஒரு உள்நோக்கமுள்ள தவறானவராக கருதப்படுவார்.

EHFL, காப்பாளராக உள்ளவரின் கடன் பெறுநரின் நிதி நிலைமையில் எந்தவொரு முக்கியமான பாதகமான மாற்றம் ஏற்பட்டாலும், அவருக்கு/அவளுக்கு தகவல் தரும்.

14. தனியுரிமை மற்றும் ரகசியம்

14.1. அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் நெடுநாளைய மற்றும் தற்போதைய தனிப்பட்ட தகவல்கள் தனிப்பட்டதாகவும், ரகசியமாகவும்

நடத்தப்படும், மேலும் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள கொள்கைகள் மற்றும் விதிமுறைகளால் வழிகாட்டப்பட வேண்டும்.

14.1.1. EHFL வாடிக்கையாளர்களின் கணக்குகளுக்கான தகவல் அல்லது தரவை, வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கியதாக இருந்தாலோ அல்லது வேறு வழியில் கிடைத்ததாக இருந்தாலோ, மற்ற நிறுவனங்கள்/அவர்கள் குழுமங்களில் உள்ள நிறுவனங்கள் உட்பட யாரிடமும் வெளிப்படுத்தாது, பின்வரும் விசேஷமான நிலைகளில் தவிர:

- a. தகவல் சட்டப்படி வழங்கப்பட வேண்டியிருந்தால்.
- b. தகவலைப் பொதுமக்கள் அறிய அளிக்க வேண்டிய பொறுப்பு இருந்தால்.
- c. HFC இன் நலன்கள் தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டும் என்ற நிலை இருந்தால் (உதாரணமாக, மோசடியைக் கட்டுப்படுத்த EHFL இன் நலன்கள் இதற்குத் தேவையாக இருந்தால்). இருப்பினும், வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகளை (வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) வேறு யாரிடமும் அல்லது குழுமத்தில் உள்ள பிற நிறுவனங்களுக்கு விளம்பர நோக்கத்திற்காக வழங்கக்கூடாது.
- d. வாடிக்கையாளர் EHFL உடன் தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு கோரினால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- e. EHFL வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய மேற்கோளை வழங்கும் போது, அதற்கான எழுத்து அனுமதியை அவரிடம் இருந்து பெறும்.

14.1.2. EHFL வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கான அவர்களின் உரிமைகளை தற்போதைய சட்ட அமைப்பின் கீழ் எடுத்துக் கூற வேண்டும்.

14.1.3. வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை EHFL உட்பட யாரும் விளம்பர நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்தக் கூடாது, வாடிக்கையாளர் அதற்காக குறிப்பாக அனுமதித்திருந்தால் தவிர.

15. பொதுவான விதிமுறைகள்

15.1. EHFL, கடனாளரின் விவகாரங்களில் தலையீடு செய்வதை தவிர்க்க வேண்டும், தவிர, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களுக்காக மட்டுமே (விண்ணப்பதாரர் வெளிப்படுத்தாத புதிய

தகவல் கண்டறியப்பட்டிருந்தால் தவிர).

15.2. கடனாளர் கணக்கை மாற்றுவதற்கு விண்ணப்பித்தால், EHFL எவ்வித ஒப்புதல் அல்லது எதிர்ப்பு இருப்பினும், அது 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். இந்த மாற்றம் தெளிவான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி, சட்டப்படி நடக்க வேண்டும்.

15.3. கடன் வழங்கப்பட்ட போது, EHFL வாடிக்கையாளருக்கு திரும்ப செலுத்தும் செயல்முறையை தொகை, காலம் மற்றும் திரும்ப செலுத்தும் அவகாசம் என விளக்க வேண்டும். எனினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பித் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றாவிட்டால், நிலுவையில் உள்ள தொகைகளை வசூலிக்க நாட்டின் சட்டங்களின் அடிப்படையில் வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்த செயல்முறையில் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புதல் அல்லது நேரில் சென்று நினைவூட்டுதல் மற்றும் பாதுகாப்பு சொத்தை மீட்பு செய்வது போன்றவை அடங்கும்.

15.4. கடன் வசூலிப்பதில், EHFL கடனாளரை தொந்தரவு செய்வதை தவிர்க்க வேண்டும், அதாவது, வேடிக்கையான நேரங்களில் கடனாளரை தொடர்ச்சியாகக் கொடுமைப்படுத்துதல், வலிமை பயன்பாடு மூலம் கடன் வசூலித்தல் போன்றவை தவிர்க்கப்படும். வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வருபவை தவறான நடத்தை குறித்த புகார்களை உள்ளடக்கியுள்ளதால், EHFL தனது ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் சரியாக நடத்துவதற்கு தேவையான பயிற்சி வழங்குவதை உறுதிசெய்யும்.

15.5. EHFL, பலகுழு ஒப்புதல் கொள்கையுடன் இணங்க, 2021 பிப்ரவரி 17 அன்று RBI வெளியிட்ட முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் மீட்பு முகவர்களை நியமிக்கும்.

15.6. கீழ்க்கண்ட சூழ்நிலைகளில் வீட்டு கடன்களுக்கான முன்கூட்டிய தொகையை நிறைவு செய்யும்போது EHFL, முன்கூட்டிய தொகைக்கான கட்டணத்தை விதிக்காது:

a. வீட்டு கடன் மிதவை வட்டி விகித அடிப்படையில் இருந்தால், அது எந்த மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே முடிக்கப்படுகிறது.

b. வீட்டு கடன் நிலையான வட்டி அடிப்படையில் இருந்தால், கடன், கடனாளரின் சொந்த மூலத்திலிருந்து முன்கூட்டியே முடிக்கப்பட்டால்.

"சொந்த மூலங்கள்" என்பது வங்கியில் இருந்து அல்லது HFC/NBFC மற்றும்/அல்லது நிதி நிறுவனத்திலிருந்து கடன் பெறாது என்ற பொருளைக் கொண்டுள்ளது. அனைத்து இரட்டை/சிறப்பு வட்டி வீட்டு கடன்களும், முன்கூட்டிய முடிவுக்கு உரிய விகிதங்கள் பொருந்தும். இரட்டை/சிறப்பு வட்டி வீட்டு கடன்களில், கடன் நிலையான வட்டி

காலத்தின் முடிவின் பின்னர் மிதவை வட்டி அடிப்படையில் மாற்றப்பட்டவுடன், மிதவை வட்டிக்கு முன்கூட்டிய முடிவு விதி பொருந்தும்.

15.7. வணிகம் தவிர பிற நோக்கங்களுக்காக ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட எந்த மிதவை வட்டி தவணை கடனுக்கும் EHFL முன்கூட்டிய முடிவு கட்டணங்கள் விதிக்காது.

15.8. EHFL மற்றும் தனிப்பட்ட கடனாளருக்கிடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டு கடனின் முக்கிய விதிமுறைகளை விரைவாகவும் தெளிவாகவும் விளக்க EHFL, "முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்" (MITC) ஆவணத்தை பெறும். இந்த ஆவணம் EHFL பெறும் தற்போதைய கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுக்கு கூடுதலாக இருக்கும். EHFL இந்த ஆவணத்தை இரட்டிப்பாக தயாரித்து, கடனாளருக்கு புரியக்கூடிய மொழியில் வழங்கும். EHFL மற்றும் கடனாளருக்கு இடையிலான கையொப்பம் செய்யப்பட்ட இரட்டை நகல்களில் ஒன்றை கடனாளருக்கு வழங்க வேண்டும்.

15.9. EHFL தனது செயல்பாடுகளில் தெளிவைப் பேண, முக்கிய அம்சங்கள் போன்றவை விகிதங்கள், வட்டி விகிதங்கள், தண்டனை கட்டணங்கள் (எந்தவொரு கட்டணமும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்பு தகவல்கள், வினியோக நேர அளவுக்கான நெறிமுறைகள், புகார் தீர்வு செயல்முறை போன்றவை வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

15.10. EHFL தனது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை கீழ்க்கண்ட மொழிகளில் எந்தவொரு ஒன்றிலாவது அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்டவற்றில் வெளியிடும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருந்தக்கூடிய உள்ளூர் மொழி.

15.11. EHFL, கடன் வழங்குவதில் பாலினம், சாதி அல்லது மதத்தின் அடிப்படையில் பாகுபாடு செய்வதைத் தவிர்க்க வேண்டும். மேலும், EHFL, கண் பார்வையற்றவர் அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு சாதகமான தயாரிப்புகளை வழங்குவதில் பாகுபாடு காட்டாது.

15.12. இந்தக் குறியீட்டை பிரசாரம் செய்ய, EHFL செய்யும் நடவடிக்கைகள்:

- a. தற்போது உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்குதல்;
- a. இந்தக் குறியீட்டை கேட்டு counter-ல் அல்லது மின்னணு தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலம் கிடைக்கச் செய்யுதல்;

- b. இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும் மற்றும் அவர்களின் இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யுதல்;
- c. அவர்களின் ஊழியர்கள் குறியீட்டினைப் பற்றிய தேவையான தகவல்களை வழங்கவும், குறியீட்டை நடைமுறையில் பயன்படுத்தவும் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்தல்.

.....

Annexure I
Display of Information by EHFL & Most Important Terms and Conditions

EHFL இன் செயல்பாடுகளில் தெளிவுகளை ஊக்குவிக்கும் வகையில், ரிசர்வ் வங்கி வெளியிட்டுள்ள கீழ்க்கண்ட வழிமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்

1. அறிவிப்பு பலகைகள்

1.1. அறிவிப்பு பலகையின் குறைந்தபட்ச அளவு 2 அடி x 2 அடி இருக்கலாம், ஏனெனில் இந்த அளவுள்ள பலகை 3 முதல் 5 மீட்டர் தொலைவில் இருந்து பார்த்தால் வசதியாக தெரியும். விரிவான அறிவிப்பு பலகைக்கான கட்டமைப்பில், கிளைகள்/அலுவலகங்களின் அறிவிப்பு பலகையில் தகவலைக் காட்சிப்படுத்துவது விரும்பத்தக்கது (அணுசரிப்பு I (a) இல் கொடுக்கப்பட்ட வடிவத்திற்கு ஏற்ப).

1.2. அறிவிப்பு பலகையில் தகவலைக் காட்சிப்படுத்தும்போது, கீழ்க்கண்ட விதிமுறைகள் பின்பற்றப்படலாம்:

1.2.1. அறிவிப்பு பலகையை காலமுறைப்படி புதுப்பிக்கலாம், மேலும் பலகை எந்த தேதி வரை புதுப்பிக்கப்பட்டது என்பதைப் பலகையில் காட்ட வேண்டும் (காட்சிப்படுத்தப்பட்ட பலகையில் சேர்க்கப்பட்டு);

1.2.2. பலகையின் வடிவமைப்பு, நிறம் மற்றும் வடிவம் எளிமையாகவும், வாசிக்கக்கூடியதாகவும் இருக்க வேண்டும்;

1.2.3. மொழி தேவைகள் (உதாரணமாக, இந்தி பேசும் மாநிலங்களில் இருமொழி மற்றும் பிற மாநிலங்களில் மூவொழி) கருத்தில் கொள்ளப்படலாம்;

1.2.4. அறிவிப்பு பலகையில் சமீபத்திய மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டுள்ள இடங்களை குறிப்பிட்டு குறிப்பிட வேண்டும். உதாரணமாக, EHFL வழங்கும் வீட்டுக் கடன் தயாரிப்புகளில் சமீபத்திய மாற்றம் ஏற்பட்டால், வீட்டுக் கடன் தயாரிப்புகள் பற்றிய தகவல் 'நாங்கள் வீட்டுக் கடன்கள்/தயாரிப்புகள் வழங்குகிறோம் (மாற்றப்பட்டது.....)' என்று காட்சிப்படுத்தலாம் மற்றும்

1.2.5. அறிவிப்பு பலகையில் புத்தக வடிவில் விரிவான தகவல் உள்ளவற்றின் பட்டியலைக் குறிப்பிடலாம்.

1.3. மேற்கண்ட பலகைக்கு கூடுதலாக, EHFL தனது கிளை/அலுவலக வளாகம் வெளியே 'EHFL/ கிளை/ அலுவலகம், வேலை நாட்கள், வேலை நேரம் மற்றும் வாராந்திர விடுமுறை நாட்கள்' போன்ற விவரங்களை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

2. புத்தகங்கள்/தொலைநோக்கி கையேடுகள்

2.1. மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள 1.2.5 அடிப்படையில், விரிவான தகவல் பல்வேறு புத்தகங்கள்/தொலைநோக்கி கையேடுகளில் கிடைக்கலாம். இவை மறு பக்கங்கள் ஆக மாற்றக்கூடியதாகவும் புதுப்பிக்கக் கூடியதாகவும் இருக்கும் வகையில், தனித்தொரு கோப்பில்/கோப்பையில் வைக்கப்படலாம். இவ்வேளையில், கீழ்க்கண்ட பொதுவான வழிமுறைகளை பின்பற்றலாம்:

2.1.1. கோப்பு/கோப்பை கிளையில் வாடிக்கையாளர் அரங்கில் 'உதவலாமா' என்ற கவுண்டரில் அல்லது பல வாடிக்கையாளர்கள் செல்லும் இடத்தில் வைக்கலாம்;

2.1.2. மொழி தேவைகள் (உதாரணமாக, இந்தி பேசும் மாநிலங்களில் இருமொழி மற்றும் பிற மாநிலங்களில் மூவொழி) கருத்தில் கொள்ளப்படலாம்;

2.1.3. புத்தகங்களை அச்சிடும் போது, எழுத்துரு அளவு குறைந்தபட்சம் Arial 10 என உறுதிப்படுத்தி, வாடிக்கையாளர்கள் அதை எளிதாக வாசிக்கக் கூடியதாக இருக்கலாம்;

2.1.4. புத்தகங்களின் நகல்களை வாடிக்கையாளர்கள் கோரிக்கையின் அடிப்படையில் வழங்கலாம்.

3. இணையதளம்

3.1. மேலே 1.2.5 அடிப்படையில், விரிவான தகவல்கள் EHFL இன் இணையதளத்திலும் கிடைக்கலாம். EHFL இன் இணையதளங்களில் தகவல் இடும் போது, தகவல் தேதி, வாசிக்கக்கூடிய தன்மை போன்றவற்றை கருத்தில் கொண்டு பொதுவான வழிமுறைகளை பின்பற்ற வேண்டும்.

3.2. EHFL தனது இணையதளத்தில், கடந்த காலாண்டில் தனிப்பட்ட கடன் வாங்கியவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட கடன்களுக்கான வட்டி விகித வரம்பையும், அதற்கான சராசரி வட்டியையும் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

3.3. தனிப்பட்ட கடன் வாங்கியவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் மொத்த கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டண விவரங்களை கடன் செயலாக்கத்தின் போது வெளிப்படுத்த வேண்டும், மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் அடிப்படையில் முடிவெடுக்க உதவுவதற்காகவும் EHFL இன் இணையதளங்களில் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

3.4. EHFL தனது இணையதளங்களில் வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) அல்லது அதற்கு இணையான கட்டமைப்பை காட்சிப்படுத்த வேண்டும், இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும்/அல்லது கடனாளர்களிடமிருந்து கடன் தொடர்பான செலவுகளை ஒப்பிடலாம்.

3.5. இந்த சூழலில், EHFL வாடிக்கையாளர்கள் சம்பந்தப்பட்ட தகவல்களை இணையதளத்தின் முகப்பு பக்கத்தில் எளிதில் அணுகக் கூடியதாக இருக்க வேண்டும். மேலும், சேவை கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் புகார் தீர்வுடன் தொடர்புடைய சமீபத்திய புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவலை இணையதளத்தில் கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு விருப்பமான தகவலை ஒரு பார்வையில் பெறும் வகையில், வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் பற்றிய தகவலை காட்டுவதற்கான வடிவம் Appendix I (b) இல் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. இருப்பினும், வடிவத்தை அடிப்படை அமைப்பைத் தடையின்றி அல்லது வெளிப்படுத்தல்களின் வரம்பை குறைக்காமல் தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய மாற்றலாம்.

4. தகவல் காட்சிப்படுத்தல் விதிகள்

தகவல் கியோஸ்க், ஸ்க்ரோல் பார்கள், டேக் பலகைகள் மற்றும்/அல்லது கையாளத்தக்க மற்ற விருப்பங்களில் தகவலை காட்சிப்படுத்தவும், மேற்கண்ட பொதுவான வழிமுறைகளை பின்பற்றலாம்.

5. பிற விஷயங்கள்

5.1. விளம்பர மற்றும் தயாரிப்பு தொடர்பான தகவல், கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டியவற்றின் பார்வையை எந்த விதத்திலும் மறைக்காமல் காட்சிப்படுத்தப்படலாம். வாடிக்கையாளர் நலன்கள் மற்றும் நிதி கல்வி கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும் என்பதால், அவை மற்ற காட்சிப் பலகைகளை விட முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டும். அப்பகுதியின் பொருந்தக்கூடிய அரசால் ஒத்துழைக்கப்படும் திட்டங்கள் பற்றிய தகவல்களும் காட்சிப்படுத்தப்படலாம்.

5.2. EHFL அனைத்து கடன் செயலாக்கத்தின் துறைகளிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியாயமான MITC (அணுசரிப்பு I (b) இல் கொடுக்கப்பட்ட வடிவத்தில்) காட்சிப்படுத்த வேண்டும். இது கையறுப்பில் காட்சிப்படுத்தப்படுவது மட்டுமல்லாமல், கடன் ஒப்பந்தத்திலும் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

அணுசரிப்பு I (a)
விரிவான அறிவிப்பு பலகையின் வடிவம்
(_____ வரை புதுப்பிக்கப்பட்டது)

A. வாடிக்கையாளர் சேவை தகவல்:

- i) நாங்கள் கடன் மற்றும் வைப்பு (பெறுமானம் பொருந்தினால்) குறித்த முக்கிய வட்டி விகிதங்களை தனித்தனியாக கிளைகள்/அலுவலகங்களில் காட்சிப்படுத்தியுள்ளோம்.
- ii) எல்லா வகையான கட்டணங்கள்/கட்டணங்களையும் காட்சிப்படுத்தியுள்ளோம்.
- iii) எல்லா வைப்பு கணக்குகளிலும் பெயர்ச்சி வசதி கிடைக்கிறது.

B. சேவை கட்டணங்கள்:

C. புகார் தீர்வு:

- i) உங்களுக்குப் புகார்/சிக்கல்கள் இருந்தால், தயவுசெய்து தொடர்பு கொள்ளவும்:
- ii) உங்கள் புகார் கிளை அளவிலானது தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், நமது கிளை மேலாளர்/மேலாளர் போன்ற அதிகாரப்பூர்வ அதிகாரியிடம் (முகவரி) தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- iii) எங்கள் புகார் தீர்விலிருந்து நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தேசிய வீட்டு வங்கி (NHB) உடன் தொடர்பு கொள்ளலாம்: புகார் தீர்வு செலல், தேசிய வீட்டு வங்கி, நியூ டெல்லி.

D. வழங்கப்படும் பிற சேவைகள்:

E. புத்தக வடிவில் கிடைக்கும் தகவல் (தயவுசெய்து 'உதவலாமா' கவுண்டரை அணுகவும்)

- i) மேலே (A) முதல் (D) வரை குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து உருப்படிகளும்.
- ii) பொதுவான பரிவர்த்தனைகளுக்கான நேர அளவுகள்.
- iii) KYC/ நியாயமான நடைமுறை குறியீடு/ EHFL இன் வாடிக்கையாளர்களுக்கான உறுதிமொழி குறியீடு.

F. பதிவு சான்றிதழ் (CoR) காட்சிப்படுத்தல் (NHB சட்டம், 1987 இன் பிரிவு 29 A கீழ் வெளியிடப்பட்டவை):

- i) HFC/ கிளை பெயர்:
- ii) வாராந்திர விடுமுறை:
- iii) கிளையின் வேலை நேரம்

அணுசரிப்பு I (b)
மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC)
கடன்..... (குறிப்பிட்ட கடன் தயாரிப்பின் பெயர்)

முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
வீட்டு கடனுக்கான முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்,
..... (கடனாளரும்) (வீட்டு நிதி நிறுவனத்தின் பெயரும்)
இடையே கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

1. **அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை:**

2. **வட்டி**

- i) **வகை** (நிலையான அல்லது மிதவை அல்லது இரட்டை/சிறப்பு வட்டி):
- ii) **வட்டி விதிக்கப்படும் விகிதம்** (..... என்கிற% (குறிப்பு விகிதம் +/-) மிதவை வட்டி கடன்களுக்கு; மற்றும்% நிலையான வட்டி கடன்களுக்கு):
- iii) **தள்ளுபடி அல்லது மானியம்:**
- iv) **வட்டி திருத்த தேதி:**
- v) **வட்டி விகித மாற்றங்களை அறிவிக்கும் முறைகள்:**

3. **தவணை வகைகள்:**

4. **கடன் காலம்:**

5. **கடன் நோக்கம்** (கடன் எந்த நோக்கத்திற்காக அனுமதிக்கப்பட்டது என்பதை குறிப்பிடவும்):

6. **கட்டணங்கள் மற்றும் பிற செலவுகள்**

- i) **விண்ணப்பத்தின் போது** (ஒவ்வொரு கட்டணத்தையும் தனிப்பட்டவையாகக் குறிப்பிட்டுக் கூற வேண்டும்)
- ii) **கடன் காலத்தில்** (ஒவ்வொரு கட்டணத்தையும் தனிப்பட்டவையாகக் குறிப்பிட்டுக் கூற வேண்டும்)
- iii) **முன்கூட்டியே முடித்தல்/விரைவாக முடித்தல் கட்டணங்கள்** (ஒவ்வொரு கட்டணத்தையும் தனிப்பட்டவையாகக் குறிப்பிட்டுக் கூற வேண்டும்)
- iv) **கடன் அனுமதிக்கப்படாதால்/வழங்கப்படாதால் மீட்டப்பட வேண்டிய கட்டணங்கள்** (ஒவ்வொரு கட்டணத்தையும் தனிப்பட்டவையாகக் குறிப்பிட்டுக் கூற வேண்டும்)
- v) **மிதவை வட்டி முதல் நிலையான வட்டிக்கு அல்லது மாறாக மாற்ற கட்டணங்கள்** (கட்டண வகைகளை தனிப்பட்டவையாகக் குறிப்பிட்டுக் கூற வேண்டும்)
- vi) **தாமதமான செலுத்துதல்களுக்கு விதிக்கப்படும் தண்டனை** (ஒவ்வொரு தண்டனையையும் தனிப்பட்டவையாகக் குறிப்பிட்டுக் கூற வேண்டும்):

7. கடன் பாதுகாப்பு/உரிமம்:

- i) பத்திரம் (கடனுக்கு பாதுகாப்பாக அடமானமாக வைக்கப்படும் சொத்து விவரங்களை குறிப்பிடவும்):
- ii) உறுதிமொழி (உறுதியளிப்பவர்களின் பெயரை குறிப்பிடவும்):
- iii) பிற பாதுகாப்பு (பிற பாதுகாப்பு இருந்தால் அதின் விவரங்களை குறிப்பிடவும்):

8. சொத்து/கடனாளர்களின் காப்புறுதி: காப்புறுதிக்கான தேவைகள் மற்றும் காப்புறுதி கொள்கையின் அம்சங்களை குறிப்பிட வேண்டும்.

9. கடன் வழங்குதலுக்கான நிபந்தனைகள்:

கடன் அல்லது அதன் தவணைகள் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள், எனவே பாதுகாப்பு உருவாக்கம், அங்கீகரிக்கப்பட்ட திட்டங்கள், கட்டுமானத்தின் நிலைகள், சட்ட ஒப்புதல், போன்றவை ஆகியவற்றை குறிப்பிட வேண்டும்.

10. கடன் மற்றும் வட்டியின் திருப்பிச் செலுத்தல்:

EMI தொகை மற்றும் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டிய மொத்த தவணைகள் அல்லது கடன் மற்றும் வட்டி செலுத்தல் குறித்த பிற விவரங்களை குறிப்பிடவும். வட்டி விகிதம்/EMI மாற்றங்கள் குறித்த முன்கூட்டிய அறிவிப்பு முறையையும் குறிப்பிடவும்.

11. தாமதப்பட்ட கட்டணத்தை மீட்டெடுக்க வேண்டிய நடைமுறை:

தாமதப்பட்ட கட்டணத்தை மீட்டெடுப்பதற்கு முன் கடனாளருக்கு வழங்கப்படும் நோட்டீஸ், போன்றவற்றை குறிப்பிட வேண்டும்.

12. வாராண்டில் நிலுவையில் உள்ள கணக்கு அறிக்கையை வெளியிடும் தேதி:

13. வாடிக்கையாளர் சேவைகள்:

14. கீழ்க்கண்டவைகளை சுருக்கமாக குறிப்பிடவும்:

- i) அலுவலகத்தில் சந்திப்பு நேரம்.
- ii) வாடிக்கையாளர் சேவைக்கு தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் விவரங்கள்.
- iii) கீழ்க்கண்டவற்றைப் பெறுவதற்கான நடைமுறை, உடன் காலக்கெடுகையும்:
 - a. கடன் கணக்கு அறிக்கை.
 - b. பத்திர ஆவணங்களின் புகைப்பட நகல்.
 - c. கடன் முடிவடைந்த/மாற்றம் செய்யப்பட்ட பத்திரங்களின் அசல் நகல்.

15. புகார் தீர்வு:

புகார்களை பதிவு செய்ய தேவையான நடைமுறை (மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், பிரச்சினையை தீர்க்க எடுக்கப்படும் நேரம், உயர்த்தும் முறைகள், போன்றவை). மேலும், புகாராளர் பெறும் பதிலில் திருப்தி இல்லையென்றால் அல்லது பதில் பெறவில்லை என்றால், புகாராளர் தேசிய வீட்டு வங்கியின் புகார் தீர்வு செலலை நியூ டெல்லியில் அனுப்பலாம் அல்லது NHB இணையதளத்தில் புகார் செய்யலாம் என்பதையும் குறிப்பிட வேண்டும்.

மேற்கூறிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடனாளர்கள்/கடனாளரால் படிக்கப்பட்டு புரிந்துள்ளதையும், _____ (கம்பெனி பெயர்) இல் இருந்து கோரப்பட்ட/படிக்கப்பட்டதாகும்.
(கடனாளர்களின் கையொப்பம் அல்லது ஒற்றை முத்திரை) (கடனளிப்பவரின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரின் கையொப்பம்)

குறிப்பு: MITC இன் நகல் ஒன்றை கடனாளர்களுக்கு வழங்க வேண்டும்.

இணைப்பு I(c)
முக்கிய தகவல்கள் அறிக்கை
பகுதி 1 (வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள்/செலவுகள்)

1	கடன் முன்மொழிவு/ கணக்கு எண்.		கடன் வகை					
2	அனுமதிக்கப்பட்ட கடன் தொகை (ரூபாயில்)							
3	விநியோக அட்டவணை (i) நிலைகளில் அல்லது 100% முன்கூட்டியே வழங்குதல். (ii) இது நிலை வாரியாக இருந்தால், தொடர்புடைய விவரங்களைக் கொண்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஷரத்தைக் குறிப்பிடவும்							
4	கடன் காலம் (ஆண்டு/மாதம்/நாட்கள்)							
5	தவணை விவரங்கள்							
	தவணை வகை	EPI க்களின் எண்ணிக்கை	EPI (₹)	திருப்பிச செலுத்துதல் ஆரம்பம், அனுமதிக்குப்பின்				
6	வட்டி விகிதம் (%) மற்றும் வகை (நிலையான அல்லது மிதக்கும் அல்லது கலப்பு)							
7	மிதக்கும் வட்டி விகிதம் குறித்த கூடுதல் தகவல்							
	குறிப்பு அளவு கோல்	பெஞ்ச் மார்க் விகிதம் (%) (B)	பரவல் (%) (S)	இறுதி விகிதம் (%) R = (B) + (S)	மீட்டமை கால அளவு 2 (மாதங்கள்)	குறிப்பு அளவுகோலில் மாற்றத்தின் தாக்கம் ('R' இல் 25 bps மாற்றத்திற்கு, மாற்ற:3)		
					B	S	EPI (₹)	No. of EPIs
8	கட்டணம்/கட்டணங்கள்							
		RE (A) க்கு செலுத்த வேண்டும்			RE (B) மூலம் மூன்றாம் தரப்பினருக்கு செலுத்தப்படும்			
		ஒரு முறை/ மீண்டும் மீண்டும்	பொருந்தக்கூடிய தொகை (₹ இல்) அல்லது சதவீதம் (%).	ஒரு முறை/ மீண்டும் மீண்டும்	பொருந்தக்கூடிய தொகை (₹ இல்) அல்லது சதவீதம் (%).			
(i)	செயலாக்க கட்டணம்							
(ii)	காப்பீட்டு கட்டணங்கள்							
(iii)	மதிப்பீட்டு கட்டணம்							
(iv)	வேறு ஏதேனும் (தயவுசெய்து குறிப்பிடவும்)							
9	வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) (%)6	வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) (%)6						
10	தற்செயல் கட்டணங்களின் விவரங்கள் (பொருந்தும் ₹ அல்லது% இல்)							
(i)	அபராதக கட்டணம், ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக பணம் செலுத்தினால்						அபராதக கட்டணம்,	

		ஏதேனும் இருந்தால், தாமதமாக பணம் செலுத்தினால்
(ii)	மற்ற அபராதக் குற்றச்சாட்டுகள், ஏதேனும் இருந்தால்	
(iii)	முன் கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தினால்	
(iv)	கடனகளை மிதவையிலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான கட்டணங்கள் மற்றும் நேர்மாறாகவும்	
(v)	வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் (தயவுசெய்து குறிப்பிடவும்)	

2 கிரெடிட் சுயவிவரத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்களின் கணக்கு தவிர, நிலையான மீட்டமைப்பு

3 ஆகஸ்ட் 18, 2023 தேதியிட்ட 'சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மிதக்கும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்' என்ற சுற்றறிக்கையைப் பார்க்கவும்.

4 REகள் GST போன்ற எந்த வரிகளின் நிகரத் தொகையை வெளியிடலாம்

5 மீண்டும் நிகழும் அதிர்வெண்ணைக் குறிப்பிடவும்

6 இணைப்பு B இல் உள்ள விளக்கத்தைப் பார்க்கவும்

பகுதி 2 (மற்ற தரமான தகவல்)

1	கடன் ஒப்பந்தத்தின் தொடர்பான மீட்பு முடிபாடு	
2	கடன் ஒப்பந்தத்தின் பிரிவு குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை, இது விவரங்கள்	
3	தொலைபேசி எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி குறை தீர்க்கும் அதிகாரி	
4	4 கடன், அல்லது எதிர்காலத்தில், மற்ற RE களுக்கு அல்லது பத்திரப்படுத்தலுக்கு மாற்றப்படும் (ஆம்/இல்லை)	
5	5 கூட்டு கடன் ஏற்பாடுகளின் கீழ் கடன் வழங்கும்போது (எ.கா., இணை-கடன்/அவுட்சோர்சிங்), பின்வரும் கூடுதல் விவரங்கள் அளிக்கப்படலாம்:	
	RE இன் பெயர், அதன் நிதி விகிதத்துடன்	RE இன் பெயர், அதன் நிதி விகிதத்துடன்
		கலப்பு வட்டி விகிதம்
6	டிஜிட்டல் கடன்களின் விஷயத்தில், பின்வரும் குறிப்பிட்ட வெளிப்பாடுகள் வழங்கப்படலாம்:	
	(i) கூலிங் ஆஃப்/லாக்-அப் காலம், RE இன் போர்டு-அங்கீகரிக்கப்பட்ட பாலிசியின் அடிப்படையில், கடன் வாங்குபவருக்கு கடனை முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கு எந்த அபராதமும் விதிக்கப்படாது.	
	(ii) LSPயின் விவரங்கள் மீட்பு முகவராகச் செயல்படுவது மற்றும் கடன் வாங்குபவரை அணுகுவதற்கு அங்கீகரிக்கப்பட்டது	

⁷ வேலை நாளுக்குள் பதில் அளிக்கப்பட்டால், RE ஒரு பொதுவான மின்னஞ்சல் ஐடியை வழங்கலாம்.

easy

ఈజీ హెల్త్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

విభాగం పేరు: సమ్మతి

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

వెర్షన్: EHFL/FY-2024-25/JUNE/ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ / వెర్షన్: 6

అమలులో ఉన్న తేదీ:

08/జూన్/2024

* తదుపరి సమీక్ష వరకు పాలసీ చెల్లుబాటు అవుతుంది

నిరాకరణ:

ఈ పత్రంలోని సమాచారం గోప్యమైనది మరియు కంపెనీ, దాని ఉద్యోగులు మరియు ఈజీ హెల్త్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ యొక్క అధీకృత ప్రతినిధులు/ వినియోగదారుల కోసం మాత్రమే ఉద్దేశించబడింది. ఈ పత్రాన్ని మరెవరైనా యాక్సెస్ చేయడం అనధికారమైనది. ఈ పత్రం యొక్క ఏదైనా ఉపయోగం, పంపిణీ, ప్రింటింగ్, వ్యాప్తి, కాపీ చేయడం, బహిర్గతం చేయడం లేదా ఇతర వ్యక్తులు ఎవరైనా ఉపయోగించడం ఖచ్చితంగా నిషేధించబడింది మరియు చట్టవిరుద్ధం కావచ్చు.

వివరణ	సంతకం
దీని ద్వారా తయారు చేయబడింది: సెక్రటేరియల్ విభాగం	
వీరిచే సమీక్షించబడింది: ఎంటర్ప్రైజ్ రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీ	
వీరిచే ఆమోదించబడింది: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్	

VERSION HISTORY:

వెర్షన్	వర్తించే తేదీ	మార్పుల వివరణ	తదుపరి సమీక్ష తేదీ
1	ఆరంభం	మొదటి డ్రాఫ్ట్	
2	జూన్ 22, 2019	రెండవ డ్రాఫ్ట్	
3	సెప్టెంబర్ 25, 2020	మూడవ డ్రాఫ్ట్	
4	సెప్టెంబర్ 17, 2021	నాల్గవ డ్రాఫ్ట్	
5	అక్టోబర్ 10, 2022	ఐదవ డ్రాఫ్ట్	
6	ఆగస్టు 18, 2023	ఆరవ డ్రాఫ్ట్	
7	ఫిబ్రవరి 16, 2024	ఏడవ డ్రాఫ్ట్	
8	జూన్ 08, 2024	ఎనిమిదవ డ్రాఫ్ట్	

ఈజీ హౌమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (EHFL) న్యాయపరమైన ఆచరణ పద్ధతుల కోడ్ I - ప్రారంభం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 2021 ఫిబ్రవరి 17న జారీ చేసిన నోటిఫికేషన్ నం. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. No.120/03.10.136/2020-21 క్రింద ఉన్న **Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021** ను అనుసరించి విధానాన్ని అవలంబించారు, ఇది అన్ని హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు (HFC) అమలు చేయబడుతుంది.

కంపెనీ తన వ్యాపార పద్ధతులలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి **ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్** ("కోడ్") ను రూపొందించింది.

ఈ కోడ్ ను 2018 సెప్టెంబర్ 20న కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ మొదట అంగీకరించి, ఆర్థిక సంవత్సరంలో జరిగిన 7వ బోర్డ్ మీటింగ్ లో అమలు చేసినది. కోడ్ ను సమయం సందర్భంలో బోర్డ్ సమీక్ష చేస్తుంది.

II - కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFC) ఆర్థిక వ్యవస్థలో భాగంగా ఉండి, గృహ క్రెడిట్ డెలివరీ మెకానిజం విస్తరణ ద్వారా ఆర్థిక వృద్ధికి తోడ్పడతాయి. సంస్థల మరియు వినియోగదారుల మధ్య లావాదేవీలలో పారదర్శకతను కల్పించడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన వ్యాపార సంబంధాలను ఏర్పాటు చేయడానికి, కొన్ని విస్తృత మార్గదర్శకాలు అవసరంగా పరిగణించబడ్డాయి. ఈ నేపథ్యంలో, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, HFCలకు గైడ్లైన్లను రూపొందించి, ఉత్తమ సంస్థాపరమైన పద్ధతులుగా సేవ చేయాలని మరియు వ్యాపార విధానాలలో పారదర్శకతను అందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో **ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్** ను రూపొందించింది. ఈ కోడ్ ను EHFL క్రింద పేర్కొన్న లక్ష్యాలను సాధించడానికి రూపొందించింది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేసి మంచి మరియు న్యాయపరమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి;
- కంపెనీ అందించే సేవలపై కస్టమర్ కి స్పష్టత కలిగించడానికి పారదర్శకతను పెంచడం;
- మార్కెట్ పోటీ ద్వారా ఉన్నత ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి;
- కంపెనీ మరియు కస్టమర్ల మధ్య మంచి మరియు సత్సంబంధాలను ప్రోత్సహించడానికి;
- గృహ ఫైనాన్స్ వ్యవస్థపై నమ్మకాన్ని పెంచడానికి.

III - వర్తింపజేయడం

ఈ కోడ్, EHFL, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు (స్వయంగా యాజమాన్యం లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందం క్రింద) అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు, కౌంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్టు ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా ఇతర ఏవైనా పద్ధతుల ద్వారా వర్తిస్తుంది.

IV - కోడ్

1. పారదర్శకత

కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ కస్టమర్తో వ్యవహరించడంలో న్యాయబద్ధమైన, తర్కబద్ధమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను అనుసరిస్తుంది:

- కంపెనీ ఈ కోడ్లో పేర్కొన్న ఆచరణ మరియు ప్రమాణాలను, దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అందించే పద్ధతుల్లో మరియు దాని సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలలో పాటిస్తుంది.
- కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, దానికి సంబంధించిన అన్ని చట్టాలు మరియు నియమాలను ఆచరణాత్మకంగా పాటిస్తాయి.
- కంపెనీ కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో నిజాయితీ మరియు పారదర్శకత వంటి నైతిక సూత్రాల ఆధారంగా ఉంటుంది.

3. రుణాలకు దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

3.1. రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో జరగాలి.

3.2. EHFL, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించవలసిన ఫీజులు/ఛార్జీల గురించి, రుణం మంజూరు/విడుదల కాకపోతే వెనక్కి ఇచ్చే ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఆలస్య చెల్లింపుకు పెనాల్టీ ఛార్జీలు ఉంటే, స్థిరమైన వడ్డీ రేటు నుండి తెలియాడే వడ్డీ రేటుకు లేదా విరుద్ధంగా మారడానికి కన్వర్షన్ ఛార్జీలు, వడ్డీ రీసెట్ క్లాజ్ మరియు రుణగ్రహీతకు ప్రభావం చూపే ఇతర అంశాల గురించి పారదర్శకంగా తెలియజేస్తుంది. సారాంశంగా, EHFL 'అన్ని ఖర్చులను' స్పష్టంగా తెలియజేయాలి, రుణ దరఖాస్తులను ప్రాసెస్/మంజూరు చేయడానికి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలు సహా. అలాగే, ఇలాంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షాత్మకంగా ఉండకూడదని చూసుకోవాలి.

3.3. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లలో రుణగ్రహీతకు ప్రభావం చూపే అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఇతర HFCలు అందించే షరతులు మరియు నిబంధనలను పోల్చుకుని సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో దానితో సమర్పించవలసిన పత్రాల జాబితాను సూచించవచ్చు.

3.4. EHFL అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకృతిని నిర్ధారించే వ్యవస్థను రూపొందిస్తుంది. రుణ దరఖాస్తులు ఎంతకాలంలో పరిష్కరించబడతాయో కూడా acknowledgementలో సూచించాలి.

4. రుణ అంచనా, షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించి కమ్యూనికేషన్

4.1. సాధారణంగా, EHFL రుణ దరఖాస్తు సమయంలో ప్రాసెసింగ్కు అవసరమైన అన్ని వివరాలను సేకరిస్తుంది. అదనపు సమాచారం అవసరం ఉంటే, వినియోగదారుడికి వెంటనే తెలియజేయాలి.

4.2. EHFL రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ లేదా ఇలాంటిద్వారా రుణం మంజూరైన మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, పెనాల్టీ ఛార్జీలు (ఉంటే) సహా అన్ని షరతులు మరియు నిబంధనలను రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఈ షరతులు మరియు నిబంధనలపై రుణగ్రహీత నుండి లిఖితపూర్వక అంగీకారాన్ని తీసుకోవాలి.

4.3. EHFL ఆలస్య చెల్లింపులపై పెనాల్టీ ఛార్జీలను రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా బోల్డ్ గా ప్రస్తావించాలి.

4.4. EHFL ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందం మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధ పత్రాల యొక్క ఒక కాపీని మంజూరు/విడుదల సమయంలో acknowledgmentతో పాటు

అందించాలి.

4.5. EHFL రుణాన్ని అందించలేకపోతే, తిరస్కరణకు కారణాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

5. రుణాల విడుదల, షరతులలో మార్పులు మరియు వ్యక్తిగత రుణాల చెల్లింపు/సమాప్త్య పరిష్కారం (హౌసింగ్ రుణాలు సహా) తరువాత స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

5.1. రుణాలు రుణ ఒప్పందం/మంజూరు లేఖలో ఉన్న షెడ్యూల్ ప్రకారం విడుదల చేయబడాలి.

5.2. EHFL రుణగ్రహీతకు, రుణ ఒప్పందంలో ఉన్న షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఎలాంటి మార్పు అయినా, భాషలో లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. ఇందులో వడ్డీ రేట్లు, పెనాల్టీ ఛార్జీలు (ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మరియు ఇతర వర్తించే ఫీజులు/ఛార్జీలు ఉన్నాయి. EHFL వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో భవిష్యత్ మార్పులు మాత్రమే ప్రభావం చూపేలా చూసుకోవాలి. రుణ ఒప్పందంలో దీనికి సంబంధించిన సరైన షరతు చేర్చాలి.

5.3. ఈ మార్పు రుణగ్రహీతకు నష్టం కలిగించుకుంటే, 60 రోజుల్లోగా నోటీసు లేకుండానే, రుణాన్ని మూసివేసే లేదా మార్పు చేసుకునే హక్కు ఉంది, అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా.

5.4. రుణ ఒప్పందంలో ఉన్న ప్రదర్శన లేదా చెల్లింపు వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు భద్రతలు కోరడానికి తీసుకున్న నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

5.5. EHFL రుణ మొత్తం చెల్లింపుకు లేదా మిగిలిన మొత్తం వసూలు తర్వాత భద్రతను విడుదల చేయాలి, EHFLకి రుణగ్రహీతపై ఉన్న ఏదైనా ఇతర హక్కు లేదా క్లెయిమ్ లేనట్లయితే. ఇలాంటి హక్కు అమలు చేయాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లకు సంబంధించిన పూర్తి వివరాలను అందించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి.

5.6. EHFL పూర్తి చెల్లింపు మరియు రుణ ఖాతా మూసివేత తరువాత అన్ని చలించదగిన/చలించలేని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయాలి. EHFL కింది సూచనలను అనుసరిస్తుంది:

5.6.1 చలించదగిన / చలించలేని ఆస్తి పత్రాల విడుదల:

a. EHFL మొత్తం రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/సమాధానం అనంతరం 30 రోజుల్లోగా అన్ని అసలు చలించదగిన/చలించలేని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగించాలి.

b. రుణగ్రహీతకు, తన/తనకు అనుకూలంగా ఉండే EHFL బ్రాంచ్ నుండి లేదా ఇతర EHFL కార్యాలయం నుండి అసలు ఆస్తి పత్రాలను సేకరించుకోవడానికి అవకాశం ఇవ్వాలి.

c. అసలు ఆస్తి పత్రాల తిరిగి ఇవ్వబడే సమయం మరియు స్థలం రుణ మంజూరు లేఖలో, ప్రభావవంతమైన తేదీ తరువాత మంజూరు లేఖలో పేర్కొనబడాలి.

d. రుణగ్రహీత లేదా సంయుక్త రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, EHFL చట్టబద్ధ వారసులకు అసలు ఆస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి ఒక సరిగా నిర్వచించిన విధానం కలిగి ఉంటుంది. ఇలాంటి విధానాలు మరియు విధివిధానాలు EHFL వెబ్‌సైట్‌లో వినియోగదారుల సమాచారంతో పాటు ప్రదర్శించబడతాయి.

5.6.2 చలించదగిన / చలించలేని ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యానికి పరిహారం:

a. రుణ మొత్తం చెల్లింపు/సమాధానం తర్వాత 30 రోజులలోపు అసలు చలించదగిన/చలించలేని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినట్లయితే లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, EHFL ఆలస్యానికి కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

EHFL కు సంబంధించిన కారణాల వల్ల ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, EHFL ప్రతీ ఆలస్యం రోజుకు రుణగ్రహీతకు ₹5,000/- చొప్పున పరిహారం

చెల్లించాలి.

b. అసలు చలించదగిన/చలించలేని ఆస్తి పత్రాలు పూర్తిగా లేదా భాగంగా నష్టపోయిన/క్షతిగ్రస్తమైన సందర్భంలో, EHFL రుణగ్రహీతకు పత్రాల నకిలీ/ప్రమాణీకరించిన ప్రతులను పొందడంలో సహాయపడుతుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరించడమే కాకుండా, ముందస్తు పరిహారం కూడా చెల్లిస్తుంది. అయితే, ఇలాంటి సందర్భాల్లో, EHFL ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి అదనంగా 30 రోజులు ఉంటుంది, మరియు ఆలస్యం కారణంగా పెనాల్టీ ఆ తరువాత (మొత్తం 60 రోజుల తర్వాత) లెక్కించబడుతుంది.

c. ఈ సూచనల కింద అందించిన పరిహారం, రుణగ్రహీతకు వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులను తగ్గించదు.

5.6.3 5.6 పేరా కింద ఉన్న సూచనలు 2023 డిసెంబర్ 1 నుండి అసలు చలించదగిన / చలించలేని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయవలసిన అన్ని కేసులకు వర్తిస్తాయి.

6. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై రుణాలు పొందడం:

EHFL ఏదైనా కార్యకలాపాన్ని అవుట్సోర్స్ చేయడం ద్వారా దాని బాధ్యతలు తగ్గించవచ్చు, కానీ నియంత్రణ సూచనలను పాటించాల్సిన బాధ్యత EHFL పైనే ఉంటుంది. EHFL డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లను రుణగ్రహీతలను పొందేందుకు లేదా బకాయిలను వసూలు చేసేందుకు నియమించినప్పుడు, EHFL క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

6.1 EHFL ఏజెంట్లుగా నియమించిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు EHFL వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడాలి.

6.2 డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు EHFL తరఫున వ్యవహరిస్తున్నట్లు వినియోగదారులకు ముందుగా వెల్లడించాలి.

6.3 EHFL లెటర్ హెడ్ పై రుణ మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం అమలు చేయడానికి ముందు, రుణమంజూరు చేసిన వెంటనే రుణగ్రహీతకు జారీ చేయాలి.

6.4 రుణం మంజూరు/విడుదల సమయంలో, EHFL ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణ ఒప్పందం మరియు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధ పత్రం యొక్క ఒక కాపీని అందించాలి.

6.5 EHFL తన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై సమర్థమైన పర్యవేక్షణ మరియు మానిటరింగ్ వ్యవస్థను నిర్వహించాలి.

6.6 వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి సరైన కృషి చేయాలి.

6B. డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాలు

కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ను ఎంపిక చేసుకుంటే, 2022 సెప్టెంబర్ 02న విడుదలైన 'డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాలు' పై ఉన్న సర్క్యులర్ లోని సూచనలు, సందర్భానుసారంగా సవరిస్తూ, పాటించాలి.

6C. డిజిటల్ లెండింగ్ లో డిఫాల్ట్ లాస్ గ్యారంటీ (DLG) పై మార్గదర్శకాలు

కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్‌ను ఎంపిక చేసుకుంటే, 2023 జూన్ 08న విడుదలైన 'డిజిటల్ లెండింగ్‌లో డిఫాల్ట్ లాస్ గ్యారంటీ (DLG)' పై సర్క్యులర్‌లోని సూచనలు, సందర్భానుసారంగా సవరిస్తూ, పాటించాలి.

7. EHFL బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ బాధ్యత

- 7.1. EHFL బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సంస్థలో ఫిర్యాదులు మరియు అభ్యర్థనలను పరిష్కరించడానికి తగిన ఫిర్యాదు పరిష్కార పద్ధతిని రూపొందించాలి. ఈ విధానం EHFL విధానపరమైన నిర్ణయాల వల్ల ఏర్పడిన వివాదాలు కనీసం మరొక ఉన్నత స్థాయిలో విన్నవించబడి పరిష్కరించబడేలా చూడాలి.
- 7.2. EHFL బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ వివిధ నిర్వహణ స్థాయిల్లో న్యాయపరమైన ఆచరణ పద్ధతుల కోడ్ అమలును మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధాన వ్యవస్థను పునః సమీక్షించే బాధ్యత కలిగి ఉంటుంది. ఇలాంటి సమీక్షల సమగ్ర నివేదికలను నిర్దిష్ట సమయంలో బోర్డ్ కు సమర్పించాలి.

8. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

8.1. EHFL ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు స్వీకరించడానికి, నమోదు చేసుకోవడానికి, మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది, ఆన్‌లైన్‌లో అందిన ఫిర్యాదులు కూడా కలుపు.

8.2. ఒక వినియోగదారుడు లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదు అందుకున్నట్లయితే, EHFL వారికి acknowledgment/ప్రత్యుత్తరం ఒక వారం లోపు పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. acknowledgment లో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి బాధ్యుడైన అధికారికుడు యొక్క పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. EHFL ప్రత్యేకంగా ఏర్పాటు చేసిన హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌కు ఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేసినట్లయితే, వినియోగదారుడు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్‌ను పొందుతారు మరియు న్యాయమైన సమయంలో ఫిర్యాదు పురోగతిని తెలియజేయబడుతుంది.

8.3. EHFL ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, వినియోగదారికి తుది సమాధానం పంపాలి లేదా సమాధానం ఇచ్చేందుకు మరింత సమయం అవసరమని వివరించాలి. EHFL ఇది ఫిర్యాదును అందుకున్న 6 వారాలలోపు ప్రయత్నిస్తుంది, మరియు వినియోగదారుడు ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదును మరింత ఎలాగు తీసుకెళ్లాలో వారికి తెలియజేయాలి.

8.4. EHFL తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇమెయిల్ ID మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి turnaround సమయం, ఎస్కలేషన్ కోసం మాధ్యమం మొదలైనవి) ప్రచారం చేయాలి. EHFL తన అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖల్లో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి. ఫిర్యాదుదారు EHFL నుండి ఒక నెలలోపు సమాధానం పొందలేకపోతే లేదా అందిన సమాధానంతో అసంతృప్తి చెందినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు నేషనల్ హాసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్‌ను, NHB వెబ్‌సైట్‌లో ఆన్‌లైన్ ఫిర్యాదు ద్వారా లేదా NHB, న్యూఢిల్లీకి ఫోన్ ద్వారా సంప్రదించవచ్చు.

8A క్రెడిట్ సమాచారాన్ని అప్డేట్ చేయడంలో / సవరణలో ఆలస్యం మరియు కస్టమర్ సేవను బలోపేతం చేయడానికి పరిహార విధానం:

(a) ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదు ఫైల్ చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల్లోపు పరిష్కారం పొందకపోతే, ప్రతి క్యాలెండర్ రోజుకు ₹100 పరిహారం చెల్లించబడుతుంది. క్రెడిట్ సంస్థలు (CI) (అంటే EHFL) / క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలు (CIC) ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి మొత్తం ముప్పై (30) రోజుల గడువు ఉంటుంది. దీనినర్థం CIలకు ఇరవై ఒక (21) రోజులు, మరియు CICలకు మిగతా తొమ్మిది (9) రోజులు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ఉంటాయి. ఫిర్యాదు పరిష్కారం తేదీ అంటే సరిదిద్దిన క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ రిపోర్ట్ (CIR) CIC లేదా CI ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడి పోస్టల్ చిరునామా లేదా ఇమెయిల్ IDకు పంపబడిన రోజు. పరిహారం మొత్తం, ఫిర్యాదు పరిష్కారం జరిగిన తర్వాత ఐదు (5) పనిదినాల్లో ఫిర్యాదుదారుడి బ్యాంక్ ఖాతాలో జమ చేయాలి.

(b) EHFL CICలకు 21 క్యాలెండర్ రోజుల్లోగా క్రెడిట్ సమాచారం సరిచేసి లేదా అప్డేట్ చేయకపోతే, EHFL ఫిర్యాదుదారుకు పరిహారం చెల్లించాలి.

(c) EHFL CICకు ఫిర్యాదు సమాచారాన్ని 21 రోజుల్లోగా ఇచ్చినా CIC 30 క్యాలెండర్ రోజుల్లో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో విఫలమైతే, EHFL CICతో సహా ఫిర్యాదుదారుకు పరిహారం చెల్లించాలి.

(d) EHFL / CICలు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం తీసుకున్న చర్యలను అన్ని సందర్భాల్లో ఫిర్యాదుదారుకు తెలియజేయాలి, ఫిర్యాదు తిరస్కరణ కూడా దీనిలో ఉంటుంది. తిరస్కరించబడిన సందర్భాల్లో, EHFL మరియు CIC తిరస్కరణకు కారణాలు కూడా ఇవ్వాలి.

(e) CICలు/ EHFLలు 30 క్యాలెండర్ రోజులు దాటి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో ఆలస్యం చేసినట్లయితే, EHFL/ CICలు సంబంధిత సమానంగా పరిహారం చెల్లించాలి. RBI నోటిఫికేషన్ RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 తేదీ 2023 అక్టోబర్ 26లో Annexureలో ఉదాహరణలు ఇవ్వబడ్డాయి.

(f) ఒకకంటే ఎక్కువ CI ద్వారా తప్పుగా ఇచ్చిన క్రెడిట్ సమాచారంతో ఫిర్యాదు సంబంధించినప్పుడు, ఫిర్యాదుదారు సంబంధిత CICతో ఫిర్యాదును నమోదు చేయాలి. CIC అన్ని సంబంధిత CIలతో సమన్వయం చేసి, ఫిర్యాదుదారుకు సమగ్ర పరిష్కారం ఇవ్వాలి.

(g) CIC ద్వారా ఫిర్యాదు స్వీకరించబడినప్పుడు మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, CIC సంబంధిత CI(లు)ను మరియు ఫిర్యాదుదారును తుది పరిష్కారం తర్వాత మొత్తం ఆలస్యం (క్యాలెండర్ రోజుల్లో) మరియు CI(లు) మరియు/లేదా CIC చెల్లించవలసిన పరిహారం మొత్తం గురించి తెలియజేయాలి.

(h) EHFL ద్వారా ఫిర్యాదు స్వీకరించబడినప్పుడు మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, EHFL CIC(లు)ను మరియు ఫిర్యాదుదారును తుది పరిష్కారం తర్వాత మొత్తం ఆలస్యం (క్యాలెండర్ రోజుల్లో) మరియు EHFL మరియు/లేదా CIC(లు) చెల్లించవలసిన పరిహారం మొత్తం గురించి తెలియజేయాలి.

(i) ఫిర్యాదును పరిష్కరించిన తేదీ అంటే సరిదిద్దిన క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ రిపోర్ట్ (CIR) CIC లేదా EHFL ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడి పోస్టల్ చిరునామా లేదా ఇమెయిల్ IDకు పంపిన తేదీ.

(j) CICలు / EHFL తమ ఫిర్యాదు సమర్పణ ఫార్మాట్లో (ఆన్లైన్ మరియు ఆఫ్లైన్ రెండూ) తగిన సదుపాయాలను కల్పించాలి, తద్వారా ఫిర్యాదుదారు సంప్రదింపు వివరాలు, ఇమెయిల్ ID, మరియు బ్యాంక్ ఖాతా వివరాలు / యూనిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్ఫేస్ (UPI) ID ను పరిహారం మొత్తం జమ చేయడానికి సమర్పించవచ్చు. సరైన సమాచారాన్ని అందించడానికి బాధ్యత ఫిర్యాదుదారుపైనే ఉంటుంది మరియు EHFL / CICలు ఫిర్యాదుదారుడు ఇచ్చిన తప్పు సమాచారానికి బాధ్యత వహించవు.

(k) పరిష్కారానికి 5 పనిదినాల్లోగా, పరిహారం మొత్తం ఫిర్యాదుదారుడి బ్యాంక్ ఖాతాలో జమ చేయాలి.

(l) EHFL లేదా CICలు తప్పుగా పరిహారం ఇవ్వకపోతే, ఫిర్యాదుదారు 2021 రిజర్వ్ బ్యాంక్— ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ కింద RBI ఒంబుడ్స్మన్ను సంప్రదించవచ్చు.

(m) EHFL తప్పుగా పరిహారం నిరాకరించినప్పుడు, ఇది ఇంకా రిజర్వ్ బ్యాంక్—ఇంటిగ్రేటెడ్ ఒంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ కింద కవర్ చేయబడలేదు, ఫిర్యాదుదారు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ప్రాంతీయ కార్యాలయాల (RO) నుండి పనిచేస్తున్న **కన్సూమ్స్ ఎడ్యుకేషన్ అండ్ ప్రొటెక్షన్ సెల్ (CEPC)**ను సంప్రదించవచ్చు.

నిరాకరణ పరిమితి: క్రింది సందర్భాల్లో పరిహార విధానం వర్తించదు:

(I) CICRA, 2005 సెక్షన్ 18 ప్రకారం పరిష్కారం ఇచ్చిన వివాదాలు. CICRA, 2005 సెక్షన్ 18 CICలు, CIలు, రుణగ్రహీతలు, మరియు వినియోగదారుల మధ్య క్రెడిట్ సమాచారం వ్యాపారానికి సంబంధించిన వివాదాలను పరిష్కరించడానికి, CICRAలో పరిష్కారం లేనప్పుడు ఆ వివాదాలు 1996 నాటి మధ్యవర్తిత్వ మరియు సర్దుబాటు చట్టం ప్రకారం పరిష్కరించబడతాయి.

(II) క్రింది అంశాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/సూచనలు:

(a) అంతర్గత పరిపాలన,

(b) మానవ వనరులు,

(c) సిబ్బంది జీతాలు మరియు బహుమతులు,

(d) CIC / CI యొక్క వాణిజ్య నిర్ణయాలు మరియు సూచనలు.

(III) క్రెడిట్ స్కారు / క్రెడిట్ స్కారు మోడల్ లెక్కింపులో వివాదాలు / ఫిర్యాదులు.

(IV) వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, కోర్టులు, ట్రైబ్యునల్స్ వంటి ఇతర వేదికలలో ఇప్పటికే పరిష్కారానికి వచ్చిన లేదా పెండింగ్ లో ఉన్న ఫిర్యాదులు.

EHFL CICలకు డిఫాల్ట్ / డేస్ పాస్ట్ డ్యూ (DPD) కు సంబంధించిన సమాచారాన్ని సమర్పించే సమయంలో కస్టమర్లకు SMS / ఇమెయిల్ ద్వారా అలర్స్లు పంపిస్తుంది, మొబైల్ నంబర్ / ఇమెయిల్ ID వివరాలు అందుబాటులో ఉంటే.

EHFL CICలకు కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ప్రత్యేకంగా నోడల్ పాయింట్/సంప్రదింపు అధికారిని ఉంచుతుంది. EHFL CICలకు నోడల్ పాయింట్ / అధికారుల వివరాలు, ఇమెయిల్ ID మరియు టెలిఫోన్ / మొబైల్ నంబర్ను అందిస్తుంది, మరియు ఈ మార్పులు జరిగిన 5 రోజుల్లో CICలకు మార్పులను తెలియజేయాలి.

EHFL కస్టమర్ ఫిర్యాదుల మూల కారణాల విశ్లేషణ (RCA) ను కనీసం అర్థవార్షికంగా చేయాలి. CICలు CICలచే తిరస్కరించబడిన డేటా మరియు CICలు అందించిన డేటా క్వాలిటీ ఇండెక్స్ (DQI)పై ఆధారపడి RCAని నిర్వహించాలి. EHFL అత్యున్నత యాజమాన్యం కనీసం వార్షికంగా RCA విశ్లేషణను సమీక్షించాలి.

EHFL CICలకు సమర్పించిన డేటా నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి అన్ని విభాగాల కోసం డేటా క్వాలిటీ ఇండెక్స్ (DQI) యొక్క అర్థవార్షిక సమీక్షను నిర్వహించాలి. EHFL ఈ సమస్యలపై నివేదిక మరియు అవి పైన తీసుకున్న సరిదిద్దే చర్యలను EHFL అత్యున్నత యాజమాన్యానికి ఆ అర్థవార్షికం ముగిసిన రెండు నెలల్లోగా సమర్పించాలి.

డేటా క్వాలిటీ ఇండెక్స్— డేటా క్వాలిటీ ఇండెక్స్ బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలకు వారి డేటాలో గ్యాప్లను నిర్ధారించడంలో మరియు సమయానుకూలంగా వారి పనితీరును మెరుగుపరచడంలో సహాయపడుతుంది. అదనంగా, వారు తమ సొంత పనితీరును ఇతరులతో పోల్చుకుని, తగిన మార్పులను చేయవచ్చు.

9. న్యాయపరమైన ఆచరణ పద్ధతుల కోడ్ యొక్క భాష మరియు కమ్యూనికేషన్ మాధ్యమం

9.1. EHFL ఈనుపటి మార్గదర్శకాలను ఆధారంగా చేసుకొని, దాని బోర్డుల ఆమోదంతో **న్యాయపరమైన ఆచరణ పద్ధతుల కోడ్** (ఇది స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండటం మంచిది) ను అమలు చేస్తుంది. EHFL ఈనుపటి మార్గదర్శకాలకు విస్తారమైన విధానాన్ని రూపొందించుకోవచ్చు, కానీ ఈ మార్గదర్శకాల ఉద్దేశ్యాన్ని దెబ్బతీయకూడదు. ఈ కోడ్ దాని వివిధ వాటాదారుల సమాచారానికి EHFL వెబ్ సైట్లో ఉంచబడాలి.

10. అధిక వడ్డీ రేట్ల నియంత్రణ

10.1. ప్రతి HFC బోర్డు, నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్, మరియు రిస్క్ ప్రీమియంలాంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణలోకి తీసుకొని, వడ్డీ రేటు మోడల్ను అనుసరిస్తుంది. రుణాలకు వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం, మరియు వివిధ రుణగ్రహీత వర్గాలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటులను ఎందుకు వసూలు చేస్తుందో కారణాలు, రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లో వెల్లడించి, మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. EHFL బోర్డు కూడా పెనాల్టీ ఛార్జీల (ఉంటే) కోసం ఒక సులభమైన విధానాన్ని నిర్ణయించాలి.

10.2. వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం, అలాగే పెనాల్టీ ఛార్జీలు (ఉంటే) కంపెనీల వెబ్ సైట్లలో లేదా సంబంధిత పత్రికలలో ప్రచురించాలి. వెబ్ సైట్ లేదా వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు సమాచారాన్ని నవీకరించాలి.

10.3. వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబోయే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి అవగాహన ఉంటుంది.

10.4. రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసే వాయిదాల్లో వడ్డీ మరియు ప్రిన్సిపల్ మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచించాలి.

11. అధిక వడ్డీ రేట్లు

11.1. రిజర్వ్ బ్యాంక్ వడ్డీ రేట్లను నియంత్రించకపోయినా, కొన్ని స్థాయికి మించి వడ్డీ రేట్లు అధికంగా ఉండవచ్చు. ఇవి అనువుగా ఉండకపోవచ్చు మరియు సాధారణ ఆర్థిక ఆచారాలకు అనుగుణంగా ఉండకపోవచ్చు. EHFL వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడంలో మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను (పెనాల్టీ ఛార్జీలు సహా) నిర్దేశించడంలో తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను అమలు చేయాలి. రుణాల షరతులు మరియు నిబంధనలకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి **న్యాయపరమైన ఆచరణ పద్ధతుల కోడ్** లో ఉన్న సూచనలను పాటించాలి. EHFL రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లో తగిన పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ఒక అంతర్గత పర్యవేక్షణ వ్యవస్థను అమలు చేయాలి.

11.2. EHFL, కస్టమర్కు నిధులు వాస్తవంగా విడుదలైన తేదీ నుండి వడ్డీ వసూలు చేయాలి. అలాగే, చెక్క ద్వారా రుణం విడుదల చేయబడిన సందర్భంలో, చెక్క ఇచ్చిన తేదీ నుండి వడ్డీ వసూలు చేయాలి.

EHFL రుణాలు నెలలో విడుదల లేదా చెల్లించబడినప్పుడు, రుణం పెండింగ్ లో ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేస్తుంది.

EHFL, ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను ముందస్తుగా వసూలు చేసి, పూర్తి రుణ మొత్తాన్ని వడ్డీ కోసం పరిగణించాలనే అన్యాయ పద్ధతులను అనుసరించదు.

11A.1. రుణగ్రహీతలు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన షరతులను పాటించకపోతే, వసూలు చేసే పెనాల్టీని 'పెనాల్టీ ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు అవి వడ్డీ రేటులో చేరిన 'పెనాల్టీ వడ్డీ' రూపంలో ఉండకూడదు. పెనాల్టీ ఛార్జీలను మూలధనీకరణ చేయకూడదు, అంటే ఈ ఛార్జీలపై మరింత వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సంయుక్తీకరణకు సంబంధించిన సాధారణ ప్రక్రియలపై ప్రభావం చూపదు.

11A.3. EHFL అన్ని రకాల పెనాల్టీ ఛార్జీలు లేదా ఇతర పేర్లతో ఉన్న వసూలు పద్ధతులపై ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి లేదా దాని ప్రస్తుత విధానాన్ని (సేకరణ & రికవరీ విధానం సహా) సవరించాలి.

11A.4. పెనాల్టీ ఛార్జీల పరిమాణం సాధారణంగా ఉండాలి మరియు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన షరతులను పాటించకపోవడం మరియు రుణ/ఉత్పత్తి వర్గం పరంగా వివక్ష లేకుండా అనుకూలంగా ఉండాలి.

11A.5. వ్యాపారానికి సంబంధించని వ్యక్తిగత రుణాలైనప్పుడు, పెనాల్టీ ఛార్జీలు, వ్యాపారానికి సంబంధిత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే పెనాల్టీ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

11A.6. EHFL పెనాల్టీ ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని రుణ ఒప్పందంలో మరియు ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు/కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS)లో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద కంపెనీ వెబ్ సైట్లో కూడా వీటిని ప్రదర్శించాలి.

11A.7. రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన షరతులను పాటించకపోవడం గురించి రుణగ్రహీతలకు నోటీసులు పంపినప్పుడు, వర్తించే పెనాల్టీ ఛార్జీలను కూడా తెలియజేయాలి. అలాగే, పెనాల్టీ ఛార్జీలు వసూలు చేసిన సందర్భంలో వాటి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

11A.8. EHFL అన్ని భావితర రుణగ్రహీతలకు ఒక **KFS** అందించి, రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి సహాయపడుతుంది. **KFS** Annexure I(c)లో ఉన్న ప్రమాణిత ఫార్మాట్ ప్రకారం ఉంటుంది. **KFS** రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి. **KFS**లోని విషయాలు రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు అతను/ఆమె అవగాహన పొందినట్లు ఒక అంగీకారం పొందాలి.

KFSకి ఒక ప్రత్యేక ప్రపోజల్ నంబర్ ఉండాలి మరియు 7 రోజుల లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాల కోసం కనీసం మూడు పనిదినాల చెల్లుబాటు కాలం మరియు 7 రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాల కోసం ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు కాలం ఉండాలి.

స్పష్టికరణ:

(i) చెల్లుబాటు కాలం అంటే రుణగ్రహీత EHFL నుండి **KFS** అందుకున్న తర్వాత, రుణ షరతులకు అంగీకరించడానికి కలిగిన కాలం. **KFS**లో పేర్కొన్న రుణ షరతులకు రుణగ్రహీత చెల్లుబాటు కాలంలో అంగీకరించినట్లయితే, EHFL ఆ షరతులకు కట్టుబడి ఉండాలి.

(ii) **KFS**లో వార్షిక శాతం రేటు (APR) యొక్క లెక్కింపు పట్టిక మరియు రుణ కాలం కోసం రుణ అమోరైజేషన్ షెడ్యూల్ కూడా ఉండాలి. **APR** EHFL విధించే అన్ని ఛార్జీలను కలిగి ఉంటుంది.

11A.9. EHFL బదలాయించిన సేవా ప్రదాతల తరపున రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసే బీమా ఛార్జీలు, లీగల్ ఛార్జీలు మొదలైనవి కూడా **APR**లో భాగం అవుతాయి మరియు ప్రత్యేకంగా వెల్లడించాలి. EHFL ఇలాంటి ఛార్జీలను వసూలు చేసే సందర్భాల్లో, ప్రతి చెల్లింపుకు సంబంధించి అందిన రసీదులు మరియు పత్రాలు తగిన సమయానికి రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

KFSలో పొందుపరచని ఫీజులు, ఛార్జీలు మొదలైనవి EHFL రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన అంగీకారం లేకుండా, రుణ కాలంలో ఏ దశలోనైనా వసూలు చేయకూడదు.

KFSను రుణ ఒప్పందం భాగంగా ప్రదర్శించడానికి ఇది సారాంశ పెట్టెగా కూడా పొందుపరచాలి.

11B. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును రీసెట్ చేయడం - EMI ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలు (హౌసింగ్ రుణాలు సహా)

11B.1. EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు వ్యక్తిగత రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో, EHFL రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి, తద్వారా రుణ కాలంలో వెలుపలి బెంచ్మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేట్లలో వృద్ధి సంభవించినప్పుడు టెనోర్ పొడిగింపు లేదా EMI పెరగడం వంటి మార్పుల కోసం తగిన గది/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉంటుంది. అయితే, EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాల విషయంలో, వడ్డీ రేట్ల పెరుగుదలతో టెనోర్ పొడిగింపు లేదా EMI మొత్తం పెరగడం గురించి రుణగ్రహీతలకు సరైన సమాచారం ఇవ్వకపోవడం లేదా అంగీకారం పొందకుండా అనేక వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు వచ్చిన విషయం కరారు అయ్యింది. ఈ సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, HFCలు క్రింది అవసరాలను అమలు మరియు పాటించడానికి తగిన విధాన రుచిని కలిగి ఉండాలని సిఫార్సు చేయబడింది:

11B.1.1. రుణ మంజూరయ్యే సమయంలో, వడ్డీ రేటు మార్పు రుణంపై ఉండే ప్రభావం మరియు దాని వల్ల EMI లేదా టెనోర్ లేదా రెండింటి మార్పుల గురించి రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైవిచ్చుకున్న కారణాల వల్ల EMI/టెనోర్ లేదా రెండింటిలో ఎలాంటి పెరుగుదల జరిగినా, దానిని తగిన చానెళ్ల ద్వారా వెంటనే రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

11B.1.3. రుణగ్రహీతలకు (i) EMI పెంపు లేదా టెనోర్ పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికలను అనుసరించడానికి లేదా (ii) రుణ కాలంలో ఎప్పుడైనా పూర్తిగా లేదా కొంత ముందుగానే చెల్లించడానికి ఎంపిక ఇవ్వాలి. ఫోర్క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ వర్తించే సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

11B.1.5. EHFL ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంలో టెనోర్ పొడిగింపును నెగటివ్ అమార్జైజేషన్ కు దారితీయకుండా చూసుకోవాలి.

11B.1.6. EHFL ప్రతి త్రైమాసికం ముగిసే సమయానికి రుణగ్రహీతలకు ప్రిన్సిపల్ మరియు వడ్డీ రాబడిన మొత్తం, EMI మొత్తం, మిగిలిన EMIల సంఖ్య, మరియు రుణ కాలానికి వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR) వివరాలను చానెళ్ల ద్వారా పంచుతుంది. EHFL రుణగ్రహీత ఈ నివేదికలను సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా చూసుకోవాలి.

11B.2. సమాన వార్షిక వాయిదా (EMI) రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు వివిధ కాలపరిమితుల సమాన వాయిదా రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

12. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

EHFL ఈ క్రింది విధానాలను పాటిస్తుంది:

12.1. అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామాగ్రి స్పష్టంగా మరియు వాస్తవాలను అందించడానికి చూసుకోవాలి.

12.2. ఏదైనా మీడియా ప్రకటనలో లేదా ప్రచార పత్రంలో ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిని సూచించి, వడ్డీ రేటు గురించి ప్రస్తావన ఉంటే, EHFL ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయని, సంబంధిత షరతులు మరియు నిబంధనలు అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా సూచించాలి.

12.3. EHFL వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ ఫీజులు మరియు ఛార్జీల (పెనాల్టీ ఛార్జీలు ఉంటే) గురించి దాని బ్రాంచ్ లలో నోటీసులు, టెలిఫోన్ హెల్ప్ లైన్లు, కంపెనీ వెబ్ సైట్, సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్కులు ద్వారా లేదా సేవా గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ ద్వారా సమాచారం అందించాలి.

12.4. EHFL మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలను ఉపయోగిస్తే, వారు EHFL కి సంబంధించిన వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని EHFL వలెనే గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని కోరుతుంది.

12.5. EHFL అప్పుడప్పుడు వినియోగదారులకు, వారు పొందిన ఉత్పత్తుల వివిధ లక్షణాల గురించి కమ్యూనికేషన్ చేస్తుంది. ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ల గురించి వినియోగదారులకు

సమాచారాన్ని పంపాలంటే, వినియోగదారు మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్ సైట్ లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో నమోదు ద్వారా అంగీకారం ఇవ్వాలి.

12.6. EHFL ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి ఉపయోగించే డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSA) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది. ఈ కోడ్ లో ఇతర విషయాలతో పాటు, వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి వినియోగదారును సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాలని సూచిస్తుంది.

12.7. EHFL తన బోర్డ్ ఆమోదంతో RBI జారీ చేసే మార్గదర్శకాల ప్రకారం డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAs)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAs) కోసం మోడల్ కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ లను అనుసరిస్తుంది.

12.8. EHFL ప్రతినిధి/కూరియర్ లేదా DSA తప్పుడు ప్రవర్తన లేదా ఈ కోడ్ ఉల్లంఘన చేసినట్లు వినియోగదారు నుండి ఫిర్యాదు అందినప్పుడు, ఫిర్యాదును దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించి, నష్టాన్ని భర్తీ చేస్తుంది.

13. గ్యారంటీలు

13.1. ఒక వ్యక్తి రుణానికి గ్యారంటీగా ఉండాలనుకుంటే, అతనికి/ఆమెకు ఈ విషయాలు తెలియజేయాలి:

- గ్యారంటీగా అతనికి/ఆమెకు ఉన్న బాధ్యత;
- అతను/ఆమె కంపెనీకి బాధ్యత వహించబోయే మొత్తం;
- EHFL అతను/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించడానికి అనుసరించే పరిస్థితులు;
- గ్యారంటీగా చెల్లించడంలో విఫలమైనప్పుడు EHFL అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులు/నిధులను వసూలు చేసుకునే అధికారం ఉందా?
- గ్యారంటీగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు ఒక నిర్దిష్ట పరిమితికి మాత్రమే పరిమితం లేదా అవి పరిమితి లేనివి?
- గ్యారంటీగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు ఎప్పుడు మరియు ఏ పరిస్థితుల్లో ముగుస్తాయి, EHFL అతనికి/ఆమెకు దీనిని ఎలా తెలియజేస్తుంది?
- గ్యారంటీ చెల్లింపుకు సమృద్ధి ఉండి, అయినప్పటికీ, రుణదాత/క్రెడిటర్ అభ్యర్థనను తీరించడానికి నిరాకరిస్తే, అలాంటి గ్యారంటీను సైతం "తప్పుదారుడు"గా పరిగణిస్తారు.

EHFL గ్యారంటీగా ఉన్న వ్యక్తికి, అతను/ఆమె గ్యారంటీగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో సంభవించే ప్రతికూల మార్పుల గురించి తెలియజేయాలి.

14. ప్రైవేసీ మరియు గోప్యత

14.1. అన్ని వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రస్తుత మరియు గతం, ప్రైవేట్ మరియు గోప్యతా పరంగా పరిగణించబడుతుంది, మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాలతో మార్గనిర్దేశనం చేయబడుతుంది:

14.1.1. EHFL వినియోగదారుల ఖాతాల సమాచారం లేదా డేటాను, వినియోగదారులిచ్చిన లేదా వేరే

మార్గంలో వచ్చిన, ఎవరికి చెప్పకూడదు, సహా కంపెనీ సమూహంలోని ఇతర సంస్థలకు కూడా, క్రింది ప్రత్యేక సందర్భాల్లో తప్ప:

- చట్టం ప్రకారం ఆ సమాచారం ఇవ్వాలి వస్తే.
- ప్రజల పట్ల ఒక విధిగా సమాచారం వెల్లడించాల్సిన అవసరం ఉన్నప్పుడు.
- EHFL యొక్క ప్రయోజనాల కోసం ఆ సమాచారం ఇవ్వాలి ఉంటే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి). అయితే, ఇది వినియోగదారుల లేదా వినియోగదారుల ఖాతాల (వినియోగదారుల పేరు మరియు చిరునామా సహా) గురించి ఇతరులకు, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం సమాచారం ఇవ్వడానికి కారణం కాదు.
- వినియోగదారు EHFLని సమాచారం వెల్లడించమని అడిగితే లేదా వినియోగదారుడి అనుమతితో.
- EHFL వినియోగదారుల గురించి రెఫరెన్స్ ఇవ్వడానికి అడిగినప్పుడు, EHFL అతని/ఆమె లిఖితపూర్వక అనుమతిని పొందిన తర్వాత మాత్రమే రెఫరెన్స్ ఇస్తుంది.

14.1.2. EHFL వినియోగదారులపై ఉంచిన వ్యక్తిగత రికార్డులకు వినియోగదారుల యొక్క హక్కుల పరిధి గురించి, ప్రస్తుత చట్టపరమైన వ్యవస్థలో, EHFL వారిని తెలియజేస్తుంది.

14.1.3. EHFL వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని EHFL సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు, వినియోగదారు ప్రత్యేక అనుమతి ఇచ్చినప్పుడు తప్ప.

15. సాధారణం

15.1. EHFL రుణ ఒప్పందంలోని షరతులు మరియు నిబంధనలు తప్ప మరెక్కడా రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని సమాచారం లభించినప్పుడు తప్ప).

15.2. రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన వచ్చిన సందర్భంలో, EHFL 21 రోజులలోపు అంగీకారం లేదా అభ్యంతరం (ఉంటే) తెలియజేయాలి. ఈ బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద షరతుల ప్రకారం జరగాలి.

15.3. EHFL రుణాల ఇవ్వడంలో, రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను (మొత్తం, కాలపరిమితి, మరియు తిరిగి చెల్లింపు పద్ధతి) వివరించాలి. అయితే, రుణగ్రహీత చెల్లింపు షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, చట్టాలను అనుసరించిన విధానాన్ని అనుసరించి బకాయిలను వసూలు చేయాలి. ఈ విధానం రుణగ్రహీతకు నోటీసులు పంపడం లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం మరియు/లేదా భద్రత స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి కలిగి ఉంటుంది.

15.4. రుణాల రికవరీ విషయంలో, EHFL వేధింపులకు దిగకూడదు, ఉదా: రుణగ్రహీతలను అనుచిత సమయాల్లో పదే పదే నిర్బంధించడం, రుణ రికవరీ కోసం శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు కంపెనీ సిబ్బందికి సంబంధించిన దుర్వివయాన్ని కూడా కలిగి ఉంటే, EHFL సిబ్బంది వినియోగదారులతో సరిగ్గా వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వడం నిర్ధారిస్తుంది.

15.5. రికవరీ ఏజెంట్లు (ఉంటే) EHFL బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం నియమించబడతారు, ఇది 2021 ఫిబ్రవరి 17న RBI HFCలకు జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ మరియు అనంతర మార్పులకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

15.6. EHFL కింది పరిస్థితుల్లో హౌసింగ్ రుణాల ప్రీ-క్లోజర్ పై ఏదైనా ప్రీ-పేమెంట్ లెవి లేదా పెనాల్టీ విధించదు:

- ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉన్న హౌసింగ్ రుణం మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందస్తు క్లోజ్ చేయబడినప్పుడు.
- ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా ఉన్న హౌసింగ్ రుణం మరియు రుణగ్రహీత స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని టెనోర్ పూర్తి కాకముందే క్లోజ్ చేస్తే.

"స్వంత మూలాలు" అనేది బ్యాంకు/HFC/NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం కాకుండా ఇతర మూలాలను సూచిస్తుంది. అన్ని డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు (ఫిక్స్డ్ మరియు ఫ్లోటింగ్ కలయిక) హౌసింగ్ రుణాలకు ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో రుణం ఫిక్స్డ్ లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటులో ఉందా అనేది నిర్ణయిస్తుంది. డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు హౌసింగ్ రుణాలలో, ఫ్లోటింగ్ రేటు ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధన ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు కాలపరిమితి ముగిసిన తర్వాత వర్తిస్తుంది. ఇది ఇక్కడ నుండి అన్ని డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు హౌసింగ్ రుణాలకు వర్తిస్తుంది. అంతేకాకుండా, ఫిక్స్డ్ రేటు రుణం అనేది రుణం మొత్తం కాలపరిమితి కోసం వడ్డీ రేటు ఫిక్స్డ్గా ఉన్నది అని స్పష్టత ఇవ్వబడింది.

15.7. వ్యాపారానికి సంబంధం లేని ఉద్దేశ్యాలకు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరైన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ రుణంపై EHFL ఫోర్-క్లోజర్ ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ పెనాల్టీలు విధించదు.

15.8. EHFL మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన ప్రధానమైన షరతులు మరియు నిబంధనలను త్వరగా మరియు స్పష్టంగా అర్థం చేసుకునేలా EHFL ప్రతి సందర్భంలో అనుబంధ-I ప్రకారం సూచించబడిన ఫార్మాట్లో అత్యంత ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు (MITC) పొందిన పత్రాన్ని పొందుతుంది. ఈ పత్రం EHFL ప్రస్తుతం పొందుతున్న రుణ మరియు భద్రత పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. EHFL ఈ పత్రాన్ని నకిలీ రూపంలో తయారు చేసి, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఇవ్వాలి. EHFL మరియు రుణగ్రహీత మధ్య లిఖిత పూర్వకంగా అమలైన నకిలీ పత్రాన్ని రుణగ్రహీతకు acknowledgment ద్వారా ఇవ్వాలి.

15.9. EHFL కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి, సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, పెనాల్టీ ఛార్జీలు (ఉంటే), సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నియమాలు, ఫిర్యాదు పరిష్కార వ్యవస్థ మొదలైన ముఖ్యమైన అంశాలను ప్రదర్శించాలి. EHFL **నోటీసు బోర్డ్, పుస్తకాలు/బ్రోచర్లు, వెబ్ సైట్, ప్రదర్శన యొక్క ఇతర మోడ్లు**, మరియు **ఇతర అంశాలు** గురించి Annexure-I ప్రకారం సూచనలను అనుసరించాలి.

15.10. EHFL తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాషల్లో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో ప్రదర్శిస్తుంది.

15.11. EHFL లింగం, కులం లేదా మతం ఆధారంగా రుణాలను అందించడంలో వివక్ష చూపకూడదు. అదనంగా, EHFL అంధులుగా ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలుగా ఉన్న దరఖాస్తుదారులను ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని అందించడంలో అంగవైకల్యం కారణంగా వివక్ష

చూపకూడదు. అయితే, ఇది EHFLను సమాజంలోని వివిధ వర్గాలకు ప్రత్యేక పథకాలను అమలు చేయడంలో లేదా వాటిలో భాగస్వామ్యం చేయడంలో నిరోధించదు.

15.12. కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి EHFL ఈ క్రింది చర్యలు తీసుకుంటుంది:

a. ఉన్న మరియు కొత్త వినియోగదారులకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందిస్తుంది.

b. కోడ్ను కౌంటర్ మీద లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా వినియోగదారుల అభ్యర్థనకు అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

c. ప్రతి శాఖలో మరియు EHFL వెబ్ సైట్ లో ఈ కోడ్ అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

d. సిబ్బందిని కోడ్ గురించి తగిన సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు దానిని ఆచరణలో పెట్టడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వడంలో వైపుణ్యం కల్పిస్తుంది.

అనుబంధం I EHFL సమాచారం ప్రదర్శన & ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు

EHFL కార్యకలాపాల్లో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి, **RBI** జారీ చేసిన క్రింది సూచనలను అనుసరించాలి.

1. నోటీసు బోర్డులు

1.1. బోర్డ్ కనీస పరిమాణం 2 అడుగుల x 2 అడుగుల పరిమాణంలో ఉండవచ్చు, ఎందుకంటే ఈ పరిమాణంలోని బోర్డ్ 3 నుండి 5 మీటర్ల దూరం నుండి సులభంగా వీక్షించడానికి అనుకూలంగా ఉంటుంది. **EHFL** శాఖల/ఆఫీసుల నోటీసు బోర్డులపై **Appendix I (a)** లో ఇవ్వబడిన ఫార్మాట్ ప్రకారం సమగ్ర నోటీసు బోర్డులో సమాచారం ప్రదర్శించబడడం మంచిది.

1.2. నోటీసు బోర్డుపై సమాచారం ప్రదర్శించేటప్పుడు, క్రింది సూత్రాలను పాటించాలి:

1.2.1. నోటీసు బోర్డును పర్యాయపదంగా నవీకరించాలి మరియు బోర్డు చివరిసారిగా నవీకరించిన తేదీని చూపించాలి (ప్రదర్శన బోర్డులో చేర్చబడాలి);

1.2.2. బోర్డుపై డిజైన్, రంగు మరియు నమూనా సింపుల్ మరియు సులభంగా చదవగలిగినవిగా ఉండాలి;

1.2.3. భాషా అవసరాలు (ఉదా: హిందీ మాట్లాడే రాష్ట్రాలలో ద్విభాషా మరియు ఇతర రాష్ట్రాలలో

(త్రిభాషా) పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి;

1.2.4. నోటీసు బోర్డు ఏమైనా తాజా మార్పులు చేయబడ్డాయో స్పష్టంగా సూచించాలి. ఉదాహరణకు, EHFL అందించే హోం లోన్ ఉత్పత్తులలో ఇటీవల మార్పు జరిగితే, హోం లోన్ ఉత్పత్తులు గురించి "మేము హోం లోన్లు/ఉత్పత్తులు అందిస్తున్నాం (..... తేదీకి మార్చబడింది)" అని ప్రదర్శించాలి;

1.2.5. నోటీసు బోర్డులో, పుస్తకాల రూపంలో అందుబాటులో ఉన్న వివరాల జాబితాను కూడా సూచించాలి.

1.3. పై బోర్డుకు అదనంగా, EHFL శాఖ/ఆఫీసు ప్రాంగణం వెలుపల "EHFL/శాఖ/ఆఫీసు పేరు, పని దినాలు, పని గంటలు మరియు వారాంతపు సెలవులు" వంటి వివరాలను ప్రదర్శించాలి.

2. పుస్తకాలు/బ్రోచర్లు

2.1. పై 1.2.5 పేరలో పేర్కొన్నట్లుగా, వివరణాత్మక సమాచారం వివిధ పుస్తకాలు/బ్రోచర్లలో అందుబాటులో ఉంటుంది. ఈ పుస్తకాలు/బ్రోచర్లు కాపీ చేయడానికి మరియు నవీకరించడానికి వీలుగా ఒక పైలు/ఫోల్డర్లో ఉంచబడతాయి. ఈ సందర్భంలో, ఈ బ్రాడ్ మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

2.1.1. ఈ పైలు/ఫోల్డర్ "మయ్ ఐ హెల్ప్ యు" కౌంటర్ వద్ద లేదా ఎక్కువమంది వినియోగదారులు సందర్శించే ప్రదేశంలో ఉంచాలి;

2.1.2. భాషా అవసరాలు (హిందీ మాట్లాడే రాష్ట్రాలలో ద్విభాషా మరియు ఇతర రాష్ట్రాలలో త్రిభాషా) పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి;

2.1.3. పుస్తకాలను ముద్రించేటప్పుడు, వినియోగదారులు సులభంగా చదవడానికి కనీసం Arial 10 ఫాంట్ సైజ్ తో ముద్రించబడాలి;

2.1.4. వినియోగదారుల అభ్యర్థనపై పుస్తకాల ప్రతులను అందుబాటులో ఉంచాలి.

3. వెబ్ సైట్

3.1. పై 1.2.5 పేరలో సూచించినట్లుగా, వివరణాత్మక సమాచారం EHFL వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది. EHFL తన వెబ్ సైట్ లలో సమాచారాన్ని ఉంచేటప్పుడు పదార్థం తేదీలు, చదవడానికి సులభత, మొదలైన వాటికి సంబంధించిన మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

3.2. EHFL తన వెబ్ సైట్ లో, గత త్రైమాసికంలో వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన వివిధ రుణాల వర్గాల కోసం కాంట్రాక్టు రుణాల వడ్డీ రేట్ల శ్రేణిని మరియు ఆ రుణాల సగటు వడ్డీ రేట్లను ప్రదర్శించాలి.

3.3. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన వివిధ రకాల రుణాలకు వర్తించే మొత్తం ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను రుణ ప్రాసెసింగ్ సమయంలో ప్రకటించాలి మరియు EHFL వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి, తద్వారా వినియోగదారులు పారదర్శకతతో మరియు పోల్చుకోగలిగేలా అర్థవంతమైన నిర్ణయం తీసుకునే అవకాశం కల్పించబడుతుంది.

3.4. EHFL తన వెబ్ సైట్ లలో వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు ఆ రుణం పై మొత్తం క్రెడిట్ ఖర్చును ప్రాతినిధ్యం వహించే Annual Percentage Rate (APR) లేదా ఇలాంటి ఏర్పాటును ప్రచురించాలి, తద్వారా వినియోగదారులు ఉత్పత్తులు మరియు/లేదా రుణదాతల మధ్య సరిపోలించవచ్చు.

3.5. ఈ సందర్భంలో, EHFL వినియోగదారులు తన హోమ్ పేజ్ నుండి సంబంధిత సమాచారాన్ని సులభంగా యాక్సెస్ చేయగలిగేలా చూసుకోవాలి.

ఇంకా, సేవా ఛార్జీలు, ఫీజులు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి సంబంధించిన కొన్ని సమాచారం ఉంది, దీని తాజా నవీకరించిన సమాచారం తప్పనిసరిగా వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించబడాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ప్రదర్శించడానికి ఒక ఫార్మాట్ ****Appendix I (b)****లో ఇవ్వబడింది, ఇది వినియోగదారుకు ఒక చూపులో కావలసిన సమాచారాన్ని పొందడానికి వీలు కల్పిస్తుంది. అయితే, ఫార్మాట్ ను అవసరాలకు అనుగుణంగా మారుస్తూ, మౌలిక నిర్మాణాన్ని లేదా ప్రకటనల పరిధిని హరించకుండా మార్చుకోవచ్చు.

4. ఇతర ప్రదర్శన రీతులు

పుస్తకాల రూపంలో ఇవ్వాలైన సమాచారాన్ని టచ్ స్క్రీన్ లో **సమాచార కియోస్కులు, స్కోల్ బార్లు, ట్యాగ్ బోర్డులు,** మరియు/లేదా ఇతర అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికల ద్వారా ప్రదర్శించడం కూడా పరిగణించవచ్చు. పై విస్తృత మార్గదర్శకాలను ఈ రీతులలో సమాచారం ప్రదర్శించేటప్పుడు పాటించాలి.

5. ఇతర అంశాలు

5.1. ప్రమోషనల్ మరియు ఉత్పత్తి సమాచారాన్ని తప్పనిసరి ప్రదర్శనలకు ఏమాత్రం అడ్డుగా ఉండకుండా ప్రదర్శించవచ్చు. వినియోగదారుల ప్రయోజనం మరియు ఆర్థిక విద్యను ప్రోత్సహించడానికి తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరాలు అమలు చేయబడుతున్నందున, ఇతర ప్రదర్శన బోర్డుల కంటే వీటికి ప్రాధాన్యత ఇవ్వాలి. సంబంధిత ప్రదేశానుసారం వర్తించే ప్రభుత్వ ఆదేశాలతో ఉన్న పథకాల సమాచారం ప్రదర్శించబడవచ్చు.

5.2. EHFL అన్ని రుణగ్రహీతలకు రుణ ప్రాసెసింగ్ ప్రతి దశలో మరియు షరతులు మరియు నిబంధనల్లో ఎలాంటి మార్పులు జరిగినప్పుడు, ****Appendix I (b)****లో పేర్కొన్న విధంగా స్పష్టమైన మరియు సంక్షిప్త MITC అందించాలి. అదే క్రెడిట్ ఒప్పందంలో ప్రదర్శించడానికి సారాంశ పెట్టెగా కూడా చేర్చవచ్చు.

Appendix I (a)
సమగ్ర నోటీసు బోర్డు ఫార్మాట్
(తాజాగా నవీకరించిన తేదీ: _____)

A. కస్టమర్ సర్వీస్ సమాచారం:

- i) మేము రుణాలు మరియు డిపాజిట్ల (వర్తిస్తే) కోసం కీలక వడ్డీ రేట్లను వేర్వేరుగా శాఖలు/ఆఫీసులలో ప్రదర్శించాము.
- ii) మేము అన్ని రకాల ఛార్జీలు/ఫీజులను కూడా ప్రదర్శించాము.
- iii) అన్ని డిపాజిట్ ఖాతాలలో నామినేషన్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంది.

B. సేవా ఛార్జీలు:

(ఇక్కడ సేవా ఛార్జీల సమాచారం ఇవ్వాలి)

C. ఫిర్యాదు పరిష్కారం:

- i) మీకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు/గుర్తింపులు ఉన్నా, దయచేసి సంప్రదించండి:
- ii) మీ ఫిర్యాదు శాఖ స్థాయిలో పరిష్కరించబడని పక్షంలో, మీరు మా శాఖ మేనేజర్/మేనేజర్ మొదలైనవారి (అధికారి యొక్క హోదా) వద్ద (చిరునామా) సంప్రదించవచ్చు.
- iii) మా ఫిర్యాదు పరిష్కారంతో మీరు అసంతృప్తి చెందినట్లయితే, మీరు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ వద్ద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:
ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, న్యూఢిల్లీ.

D. అందించే ఇతర సేవలు:

(ఇతర సేవల వివరాలు ఇక్కడ ఇవ్వాలి)

E. పుస్తక రూపంలో లభించే సమాచారం ('మయ్ ఐ హెల్ప్ యు' కౌంటర్ను సంప్రదించండి):

- i) పై (A) నుండి (D) వరకు పేర్కొన్న అన్ని అంశాలు.
- ii) సాధారణ లావాదేవీల కోసం సమయ నియమాలు.
- iii) KYC/ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్/ EHFL కస్టమర్ల కోసం నిబద్ధతకు సంబంధించిన కోడ్.

F. NHB చట్టం, 1987 యొక్క సెక్షన్ 29 A ప్రకారం జారీ చేయబడిన రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ (CoR) ప్రదర్శన:

- i) HFC/శాఖ పేరు:
- ii) వారాంతపు సెలవు:
- iii) శాఖ పని గంటలు:

Appendix I (b)
అత్యంత ముఖ్యమైన షరతులు మరియు నిబంధనలు (MITC)
రుణం (రుణ ఉత్పత్తి పేరు)

రుణగ్రహీత (రుణగ్రహీత పేరు) మరియు (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ పేరు)
మధ్య అంగీకరించిన ప్రధాన షరతులు మరియు నిబంధనలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

1. మంజూరు చేసిన రుణం మొత్తం:

2. వడ్డీ

- i) రకం (ఫిక్స్డ్, ఫ్లోటింగ్, లేదా డ్యూయల్/ప్రత్యేక రేటు):
- ii) వడ్డీ రేటు (..... ఉదా.% (ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాల కోసం రిఫరెన్స్ రేటు +/-)) మరియు ఫిక్స్డ్ రేటు రుణాల కోసం%)
- iii) మారటోరియం లేదా సబ్సిడీ:
- iv) వడ్డీ పునర్వినియోగ తేదీ:
- v) వడ్డీ రేటులో మార్పుల సమాచారం చెల్లించే విధానాలు:

3. వాయిదా రకం:

4. రుణ కాలపరిమితి:

5. రుణ లక్ష్యం

(రుణం కోసం అనుమతి పొందిన లక్ష్యం గురించి ప్రస్తావించండి)

6. ఫీజు మరియు ఇతర ఛార్జీలు

- i) దరఖాస్తుపై (అన్ని రకాల ఫీజులు/ఛార్జీలు, ప్రత్యేకంగా వివరించాలి)
- ii) రుణ కాలపరిమితి సమయంలో (అన్ని రకాల ఫీజులు/ఛార్జీలు, ప్రత్యేకంగా వివరించాలి)
- iii) ఫోర్ క్లోజర్ లో (అన్ని రకాల ఫీజులు/ఛార్జీలు, ప్రత్యేకంగా వివరించాలి)
- iv) రుణం మంజూరు/సంపూర్ణం కాకపోతే తిరిగి చెల్లించబడే ఫీజు (అన్ని రకాల ఫీజులు, ప్రత్యేకంగా వివరించాలి)
- v) ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ వడ్డీకి మారడంలో లేదా మారినప్పుడు ఛార్జీలు (ఫీజుల రకాన్ని ప్రత్యేకంగా వివరించాలి)
- vi) ఆలస్యంగా చెల్లింపులపై పెనాల్టీ (అన్ని రకాల పెనాల్టీలు, ప్రత్యేకంగా వివరించాలి)

7. రుణానికి భద్రత/కోలేటరల్

- i) తాకట్టు (తాకట్టు కోసం వివరించబడిన ఆస్తి వివరాలు ప్రస్తావించండి)
- ii) గ్యారంటీ (గ్యారంటర్ల పేరును ప్రస్తావించండి)
- iii) ఇతర భద్రత (ఇతర భద్రతల వివరాలను ప్రస్తావించండి, ఉంటే)

8. ఆస్తి/రుణగ్రహీతల బీమా

బీమా పాలసీని పొందడంలో ఆస్తి/రుణగ్రహీతల కోసం అవసరాలు మరియు లక్షణాల వివరాలను ప్రస్తావించాలి.

9. రుణం విడుదల షరతులు

రుణం లేదా దాని వాయిదా విడుదల షరతులు, ఉదా., భద్రత సృష్టి, ఆమోదించిన ప్లాన్లు సమర్పించడం, నిర్మాణ దశలు, చట్టపరమైన అనుమతులు మొదలైనవి వివరించాలి.

10. రుణం & వడ్డీ చెల్లింపు

EMI మొత్తం మరియు వాయిదాల మొత్తం సంఖ్యను ప్రస్తావించండి, ఇది వాయిదాల రూపంలో తిరిగి చెల్లించబడవచ్చు లేదా ప్రధాన రుణం మరియు వడ్డీ చెల్లింపులకు సంబంధించిన ఇతర వివరాలు ఇవ్వాలి, అలాగే వడ్డీ రేటు/EMI మార్పులకు సంబంధించిన ముందస్తు సమాచారం విధానం ప్రస్తావించాలి.

11. పెండింగ్ బకాయిల వసూళ్ల కోసం అనుసరించాల్సిన పద్ధతి:

పెండింగ్ బకాయిల వసూళ్ల కోసం రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి మరియు వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఆ ప్రక్రియకు ముందుగానే తెలియజేయాలి.

12. సంవత్సరానికి ఒక్కసారి అవుట్స్టాండింగ్ బ్యాలెన్స్ స్టేట్మెంట్ జారీ చేయబడే తేదీ:

13. కస్టమర్ సర్వీసులు

క్రింది విషయాల గురించి సంక్షిప్తంగా ప్రస్తావించండి:

- i) ఆఫీస్లో సందర్శన గంటలు.
- ii) కస్టమర్ సేవ కోసం సంప్రదించవలసిన వ్యక్తి వివరాలు.
- iii) క్రింది వాటిని పొందడానికి విధానం మరియు సమయరేఖ: a. రుణ ఖాతా స్టేట్మెంట్.
- b. శీర్షిక పత్రాల ఫోటోకాపీ.
- c. రుణం మూసివేత/బదిలీపై అసలు పత్రాల రిటర్న్.

14. ఫిర్యాదు పరిష్కారం

అన్యాయంగా ఉన్న రుణగ్రహీతలు ఫిర్యాదు చేయడానికి పద్ధతి (ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవలసిన ఇమెయిల్ ID మరియు ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి తిరుగుల సమయం, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి) ప్రస్తావించండి. అదనంగా, ఫిర్యాదు గురించి స్పందన రాకపోతే లేదా అందిన స్పందనపై అసంతృప్తి ఉన్న పక్షంలో, రుణగ్రహీత ఫిర్యాదును **నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్** వద్ద **NHB వెబ్సైట్**లో ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు లేదా **NHB, న్యూ ఢిల్లీ** కు పోస్టు ద్వారా పంపవచ్చు.

పక్షాలు సవివరమైన రుణ షరతులు మరియు నిబంధనల కోసం రుణ మరియు ఇతర భద్రత పత్రాలను సూచిస్తాయి మరియు అవి ఆధారపడతాయి.

పైన పేర్కొన్న షరతులు మరియు నిబంధనలు రుణగ్రహీత/లు ద్వారా చదివి అర్థం చేసుకున్నారు/కంపెనీ **శ్రీ/శ్రీమతి/కుమారి** _____ ద్వారా చదివి రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యేలా వివరించబడ్డాయి.

(వడ్డీదారుని సంతకం లేదా వేలిముద్ర) (రుణగ్రహీత/ల యొక్క అధికార ప్రతినిధి సంతకం)

గమనిక: MITC యొక్క ఒక నకిలీ కాపీ రుణగ్రహీత/రుణగ్రహీతలకు అందించాలి.

అనుబంధం I(సి)

ముఖ్య వాస్తవాల ప్రకటన

పార్ట్ 1 (వడ్డీ రేటు మరియు ఫీజు/ఛార్జీలు)

1	లోన్ ప్రతిపాదన/ ఖాతా నం.		రుణ రకం	
2	మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం (రూపాయిలలో)			
3	పంపిణీ షెడ్యూల్ (i) దశలవారీగా లేదా 100% ముందస్తుగా పంపిణీ. (ii) ఇది దశల వారీగా ఉంటే, సంబంధిత వివరాలను కలిగి ఉన్న రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనను పేర్కొనండి			
4	రుణ కాల వ్యవధి (సంవత్సరాలు/నెలలు/రోజులు)			
5	వాయిదా వివరాలు			
	వాయిదాల రకం	ఎఫ్సోడల సంఖ్య	EPI (₹)	మంజూరు తర్వాత తరగి చల్లంపు ప్రారంభం
6	వడ్డీ రేటు (%) మరియు రకం (స్థిరమైన లేదా ఫ్లోటింగ్ లేదా హైబ్రిడ్)			
7	ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు విషయంలో అదనపు సమాచారం			
	సూచన బెంచ్ మార్క్ రేటు (%) (B)	వ్యాజ్య (%) (S)	తుది రేటు (%) R = (B) + (S)	రిసెట్ చేయండి ఆవర్తన (నెలలు) B S
				I సూచన బెంచ్ మార్క్ లో మార్పు ప్రభావం ('R'లో 25 bps మార్పు కోసం, మార్పు:3) EPI (₹) No. of EPIs
8	రుసుము/ఛార్జీలు4			
		RE (A) కి చెల్లించాలి	RE (B) ద్వారా మూడవ పక్షానికే చెల్లించబడుతుంది	
		ఒక్కసారి/ పునరావృతం	మొత్తం (₹లో) లేదా శాతం (%) వర్తించే విధంగా	వన్-టైమ్/పునరావృతం
				వర్తించే మొత్తం (₹లో) లేదా శాతం (%).
(i)	ప్రాసెసింగ్ ఫీజు			
(ii)	బహు ఛార్జీలు			
(iii)	వాల్చుయిషన్ ఫీజు			
(iv)	ఎడనా ఇతర (దయచేసి పేర్కొనండి)			
9	వార్షిక శాతం రేటు (APR) (%)			
10	ఆకస్మిక ఛార్జీల వివరాలు (₹ లేదా %, వర్తించే విధంగా)			
(i)	ఆలస్యమైన చల్లంపు విషయంలో ఎడనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలు			
(ii)	ఇతర జరిమానా ఛార్జీలు, ఎడనా ఉంటే			
(iii)	జప్తు ఛార్జీలు, వర్తించే			
(iv)	లోన్లను ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేట్ కి మరియు వైస్ వెర్సా కి మార్చడానికి ఛార్జీలు			
(v)	ఎవైనా ఇతర ఛార్జీలు (దయచేసి పేర్కొనండి)			

2. క్రెడిట్ ప్రొఫైల్ లో మార్పులు కాకుండా స్థిరంగా పునర్వినియోగించాలి.

3. వ్యక్తిగత రుణాల EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునర్వినియోగంపై ఆగస్టు 18, 2023న తేదీతో జారీ చేసిన సర్క్యులర్ కు సంబంధించి ప్రస్తావించండి.

4. REs (రుణదాతలు) ఏవైనా పన్నులు, జీఎస్టీ వంటి పన్నులను తీసివేసిన తర్వాత రుణ మొత్తం వివరించాలి.
5. పునరావృతమయ్యే సందర్భంలో, కాలం వ్యవధిని ప్రస్తావించండి.
6. Annex B లో ఇచ్చిన చిత్రణకు సంబంధించిన వివరాలను చూడండి.

పార్ట్ 2 (ఇతర గుణాత్మక సమాచారం)

1	రికవరీ ఏజెంట్ల నిశ్చితార్థానికి సంబంధించిన లోన్ అగ్రిమెంట్ క్లాజ్		
2	రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధన ఇది ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని వివరిస్తుంది		
3	నోడల్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి యొక్క ఫోన్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ ID ⁷		
4	రుణం అయినా, లేదా భవిష్యత్తులో, ఇతర REలకు లేదా సెక్యూరిటీజేషన్ కు బదిలీ చేయబడవచ్చు (అవును/లేదు)		
5	సహకార రుణ ఏర్పాట్లు (ఉదా., కో-లెండింగ్/ జెట్ సోర్సింగ్) కింద రుణం ఇచ్చే విషయంలో కింది అదనపు వివరాలను అందించవచ్చు:		
	ఉద్భవించిన RE పేరు, పాటు దాని నిధుల నిష్పత్తితో	భాగస్వామి RE పేరు, దాని నిధుల నిష్పత్తితో పాటు	మిశ్రమ వడ్డీ రటు
6	డిజిటల్ లోన్ల విషయంలో, కింది నిర్దిష్ట బహిర్గతం అందించబడవచ్చు:		
	(i) కూలింగ్ ఆఫ్ / లుక్-అప్ పీరియడ్, RE యొక్క బోర్డ్-ఆమోదించిన పాలసీ పరంగా, ఈ సమయంలో రుణగ్రహీత రుణం యొక్క ముందస్తు చెల్లింపుపై ఎటువంటి పెనాల్టీని వసూలు చేయరు		
	(ii) రికవరీ ఏజెంట్ గా వ్యవహరిస్తున్న LSP వివరాలు మరియు రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి అధికారం		

⁷ RE సాధారణ ఇమెయిల్ IDని అందించవచ్చు, 1 పని రోజులోపు ప్రతిస్పందన అందించబడితే.