



ईजी होम फाइनेंस लिमिटेड

विभाग का नाम: अनुपालन

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

संस्करण: **EHFL/FY 2026-27/JUNE/ फेयर प्रैक्टिस कोड / वर्जन: 9**

प्रभावी तिथि: **2^{वां} 2026**

*पॉलिसी अगले रिव्यू तक वैलिड रहेगी

अस्वीकरण:

इस डॉक्यूमेंट में दी गई जानकारी कॉन्फिडेंशियल है और यह सिर्फ कंपनी, उसके कर्मचारियों और Easy Home Finance Limited के ऑथराइज्ड रिप्रेजेंटेटिव/यूजर्स के लिए है। इस डॉक्यूमेंट तक एक्सेस द्वारा कोई भी अन्य है अनधिकृत। कोई उपयोग, वितरण, मुद्रण, प्रसार, नकल करना, किसी दूसरे व्यक्ति द्वारा इस डॉक्यूमेंट को दिखाना या इसका इस्तेमाल करना पूरी तरह मना है और गैर-कानूनी। कंपनी पर लागू मौजूदा मास्टर डायरेक्शन, नोटिफिकेशन या सर्कुलर में बदलाव करने वाला कोई भी रेगुलेटरी नोटिफिकेशन या सर्कुलर मिलने पर पॉलिसी को बदला हुआ माना जाएगा। ऐसे बदलावों की लागू होने की तारीख, बदले हुए रेगुलेटरी नोटिफिकेशन या सर्कुलर में बताई गई लागू होने की तारीख या कंपनी द्वारा ऐसे बदलावों को लागू करने से पहले की कोई भी तारीख होगी। ऐसे बदले हुए पॉलिसी डॉक्यूमेंट्स को सालाना रिव्यू प्रोसेस के दौरान बोर्ड/कमेटी की नोटिंग के लिए जमा किया जाएगा, जब तक कि ऐसे बदलावों के लिए बोर्ड/कमेटी की पहले से नोटिंग और/या मंजूरी की ज़रूरत न हो।

विवरण	हस्ताक्षर
द्वारा तैयार: सचिवीय विभाग	
द्वारा समीक्षित: उद्यम जोखिम प्रबंधन समिति	
के द्वारा अनुमोदित: निदेशक मंडल	

संस्करण इतिहास:

संस्करण	प्रयोज्यता की तिथि	परिवर्तनों का विवरण	अगली समीक्षा तिथि
0	आरंभ	प्रारंभिक	
1	22 जून, 2019	पहला ड्राफ्ट	
2	25 सितंबर, 2020	दूसरा मसौदा	
3	17 सितंबर, 2021	तीसरा मसौदा	
4	10 अक्टूबर, 2022	चौथा मसौदा	
5	18 अगस्त, 2023	पाँचवाँ मसौदा	
6	16 फरवरी, 2024	छठा मसौदा	
7	08 जून, 2024	सातवाँ मसौदा	
8	22 मई, 2025 और 05 फरवरी, 2026	आठवाँ मसौदा	
9	02 जून, 2026	नौवाँ मसौदा	

इंजी होम फाइनेंस लिमिटेड (EHFL) फेयर प्रैक्टिस कोड

I - प्रस्तावना

यह पॉलिसी रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (हाउसिंग फाइनेंस कंपनीज़) के डायरेक्शन, 2025 के मुताबिक है, जिसे रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ने 28 नवंबर, 2025 को जारी नोटिफिकेशन नंबर RBI/DOR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 के जरिए जारी किया था। इसे सभी हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFC'S) और रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ – रिस्पॉन्सिबल बिज़नेस कंडक्ट) डायरेक्शन, 2025 और बाद में RBI/NHB द्वारा समय-समय पर जारी किए जाने वाले बदलावों, नोटिफिकेशन, सर्कुलर और दूसरी गाइडलाइंस पर लागू किया जाना है।

कंपनी ने अपने बिज़नेस प्रैक्टिस में ट्रांसपेरेंसी को बढ़ावा देने के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड ("कोड") बनाया है।

II - संहिता का उद्देश्य

हाउसिंग फाइनेंस कंपनियां (HFCs) जो फाइनेंशियल सिस्टम का हिस्सा हैं, हाउसिंग क्रेडिट डिलीवरी सिस्टम की पहुंच बढ़ाकर इकोनॉमिक ग्रोथ में योगदान देती हैं। इंस्टीट्यूशन और एंड यूजर के बीच ट्रांज़ेक्शन में ट्रांसपेरेंसी लाने और अच्छी जानकारी वाले बिज़नेस रिलेशनशिप बनाने के लिए, कुछ बड़ी गाइडलाइंस को ज़रूरी माना गया है। इसी बैकग्राउंड में, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया ने HFCs के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर गाइडलाइंस बनाई हैं ताकि वे बेस्ट कॉर्पोरेट प्रैक्टिस के हिस्से के तौर पर काम कर सकें और बिज़नेस प्रैक्टिस में ट्रांसपेरेंसी ला सकें। यह कोड EHFL ने नीचे दिए गए मकसद को पूरा करने के लिए बनाया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ट्रांसपेरेंसी बढ़ाने के लिए ताकि कस्टमर को उन सर्विसेज के बारे में बेहतर समझ हो सके जिनकी उम्मीद की जा सकती है। कंपनी;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- हाउसिंग फाइनेंस में भरोसा बढ़ाने के लिए प्रणाली।

III - प्रयोज्यता

यह कोड सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज पर लागू होगा, चाहे वे EHFL, उसकी सब्सिडियरीज़ या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (खुद के और/या आउटसोर्सिंग ऑरेंजमेंट के तहत) काउंटर पर, फ़ोन पर, पोस्ट से, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के जरिए, इंटरनेट पर या किसी और तरीके से दिए गए हों।

IV - कोड

1. पारदर्शिता

- a) कंपनी कस्टमर के साथ अपने सभी लेन-देन में हमेशा सही, तर्कसंगत और पारदर्शी तरीके से काम करेगी और यह पक्का करेगी कि:
- b) कंपनी अपने प्रोडक्ट्स और सर्विसेज के लिए और अपने स्टाफ़ द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले प्रोसेस और प्रैक्टिस में इस कोड के कमिटमेंट्स और स्टैंडर्ड्स को पूरा करती है। इस प्रकार
- c) कंपनी के प्रोडक्ट और सर्विस सभी ज़रूरी कानूनों और नियमों का अक्षरशः पालन करते हैं और आत्मा
- d) इसके कस्टमर्स के साथ डील ईमानदारी और ट्रांसपेरेंसी के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।

2 लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग

- 2.1 कर्जदार से सारी बातचीत आम भाषा में या कर्जदार की समझ में आने वाली भाषा में होनी चाहिए।
- 2.2 EHFL लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए लगने वाली फीस/चार्ज, अगर लोन अमाउंट मंजूर/डिस्बर्स नहीं होता है तो रिफंड होने वाली फीस की रकम, प्री-पेमेंट ऑफ़ेशन और चार्ज, अगर कोई हो, देर से रीपेमेंट के लिए पेनल्टी चार्ज, अगर कोई हो, लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट पर या इसका उल्टा करने के लिए कन्वर्जन चार्ज, किसी भी इंटेरेस्ट रीसेट क्लॉज का होना और कोई भी दूसरी बात जो लोन लेने वाले के इंटेरेस्ट पर असर डालती है, इन सभी बातों की सारी जानकारी ट्रांसपेरेंट तरीके से लोन लेने वाले को बताएगा। दूसरे शब्दों में, EHFL को लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस/मंजूर करने में शामिल सभी चार्ज सहित 'ऑल इन कॉस्ट' ट्रांसपेरेंट तरीके से बताना होगा। यह भी पक्का किया जाना चाहिए कि ऐसे चार्ज/फीस भेदभाव वाले न हों। इसके अतिरिक्त,

EHFL सभी संभावित उधारकर्ताओं को RBI (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां – जिम्मेदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 के अनुलग्नक I(c) के अनुसार मानकीकृत प्रारूप में एक मुख्य तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करेगा। यह अधिक विशेष रूप से स्वीकृति पत्र (संशोधित स्वीकृति पत्र, मुख्य तथ्य विवरण, सुविधा / ऋण समझौता, अन्य सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) (समय-समय पर संशोधित) और अन्य नियामक परिपत्रों, अधिसूचनाओं के माध्यम से कवर और सूचित किया जाता है, जैसा कि समय-समय पर जारी किया जा सकता है।

- 2.3 लोन एप्लीकेशन फॉर्म में जरूरी जानकारी होनी चाहिए जो लोन लेने वाले के फायदे पर असर डालती हो, ताकि दूसरे HFCs के टर्म्स एंड कंडीशंस से सही तुलना की जा सके और लोन लेने वाला सोच-समझकर फैसला ले सके। लोन एप्लीकेशन फॉर्म में एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा करने के लिए जरूरी डॉक्यूमेंट्स की लिस्ट हो सकती है।
- 2.4 EHFL सभी लोन एप्लीकेशन मिलने पर एक्नॉलेजमेंट देने का एक सिस्टम बनाएगा। बेहतर होगा कि, एक्नॉलेजमेंट में वह टाइम फ्रेम भी बताया जाए जिसके अंदर लोन एप्लीकेशन निपटाए जाएंगे।

3. लोन अप्रोज़ल, नियम/शर्तें और लोन एप्लीकेशन के रिजेक्ट होने की जानकारी

- 3.1 आम तौर पर लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए जरूरी सभी डिटेल्स EHFL एप्लीकेशन के समय ही ले लेगा। अगर उसे कोई और जानकारी चाहिए, तो कस्टमर को तुरंत बता देना चाहिए कि उससे दोबारा कॉन्टैक्ट किया जाएगा।
- 3.2 EHFL लोन लेने वाले को लोकल भाषा में या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में लिखकर, सैंक्शन लेटर, खास बातें या किसी और तरीके से, लोन की रकम, सालाना ब्याज दर, अप्लाई करने का तरीका, EMI स्ट्रक्चर, प्रीपेमेंट चार्ज, पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो) समेत सभी नियम और शर्तें बताएगा और लोन लेने वाले की लिखी हुई शर्तों को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।
- 3.3 EHFL को लोन एप्रीमेंट में देर से पेमेंट करने पर लगने वाले पेनल्टी चार्ज को बोल्ड में लिखना होगा।
- 3.4 EHFL, लोन मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय, हर बॉरोअर को लोन एप्रीमेंट की एक कॉपी और लोन एप्रीमेंट में दिए गए हर एनक्लोजर की एक कॉपी जरूर देगा।
- 3.5 अगर EHFL कस्टमर को लोन नहीं दे पाता है, तो उसे रिजेक्शन का कारण लिखकर बताना होगा।

4. पर्सनल लोन (हाउसिंग लोन सहित) के रीपेमेंट/सेटलमेंट पर टर्म्स एंड कंडीशंस में बदलाव और मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स जारी करने सहित लोन का डिस्बर्समेंट

- 4.1 एप्रीमेंट/सैंक्शन लेटर /की फैक्ट स्टेटमेंट में दिए गए डिस्बर्समेंट शेड्यूल के अनुसार डिस्बर्समेंट किया जाना चाहिए।
- 4.2 EHFL, लोन लेने वाले को लोकल भाषा में या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में, शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव के बारे में बताएगा, जिसमें डिस्बर्समेंट शेड्यूल, इंटेरेस्ट रेट, पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो), सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज, दूसरी लागू फीस/चार्ज वगैरह शामिल हैं। EHFL को यह भी पक्का करना चाहिए कि इंटेरेस्ट रेट और चार्ज में बदलाव सिर्फ आगे से ही लागू हों। इस बारे में एक सही शर्त लोन एप्रीमेंट में शामिल होनी चाहिए।
- 4.3 अगर ऐसा बदलाव कस्टमर के लिए नुकसानदायक है, तो वह 60 दिनों के अंदर और बिना किसी नोटिस के अपना अकाउंट बंद कर सकता है या बिना कोई एक्स्ट्रा चार्ज या इंटेरेस्ट दिए उसे बदल सकता है।
- 4.4 एप्रीमेंट के तहत पेमेंट या परफॉर्मंस को वापस लेने/तेज करने या एक्स्ट्रा सिक्वोरिटीज मांगने का फैसला, लोन एप्रीमेंट के हिसाब से होना चाहिए।
- 4.5 EHFL सभी बकाया चुकाने या लोन की बकाया रकम मिलने पर सभी सिक्वोरिटीज रिलीज कर देगा, बशर्ते EHFL का कर्जदार के खिलाफ किसी दूसरे क्लेम के लिए कोई कानूनी अधिकार या लियन हो। अगर सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल करना है, तो कर्जदार को बाकी क्लेम के बारे में पूरी जानकारी और उन शर्तों के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत EHFL संबंधित क्लेम के सेटल/भुगतान होने तक सिक्वोरिटीज को अपने पास रखने का हकदार है।
- 4.6 EHFL को पूरा पेमेंट मिलने और लोन अकाउंट बंद होने पर सभी चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स रिलीज करने होंगे। EHFL को इन निर्देशों का पालन करना होगा:
 - 4.6.1 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई:
 - a) EHFL लोन अकाउंट के पूरे रीपेमेंट/सेटलमेंट के 30 दिनों के अंदर सभी ओरिजिनल मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स रिलीज कर देगा और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड चार्ज हटा देगा।
 - b) लोन लेने वाले को अपनी पसंद के हिसाब से, या तो उस ब्रांच से जहां लोन अकाउंट सर्विस किया गया था या EHFL के किसी दूसरे ऑफिस से, जहां डॉक्यूमेंट्स उपलब्ध हैं, ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स लेने का ऑप्शन दिया जाएगा।

- c) ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स वापस करने की टाइमलाइन और जगह, लागू तारीख को या उसके बाद जारी किए गए लोन सैंक्शन लेटर में बताई जाएगी।
- d) अकेले कर्ज लेने वाले या जॉइंट कर्ज लेने वालों की मौत की अचानक हुई घटना से निपटने के लिए, EHFL के पास कानूनी वारिसों को असली चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट वापस करने का एक तय तरीका होगा। ऐसा तरीका EHFL की वेबसाइट पर कस्टमर की जानकारी के लिए दूसरी मिलती-जुलती पॉलिसी और तरीकों के साथ दिखाया जाएगा।

4.6.2 चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी के लिए मुआवजा:

- a) अगर लोन के पूरे रिपेमेंट/सेटलमेंट के 30 दिनों के बाद भी ओरिजिनल मूवेबल/इम्मूवेबल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स देने में देरी होती है या संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज सैटिस्फैक्शन फॉर्म फाइल नहीं किया जाता है, तो EHFL कर्जदार को ऐसी देरी का कारण बताएगा। अगर देरी EHFL की वजह से हुई है, तो वह कर्जदार को हर दिन की देरी के लिए ₹5,000/- के हिसाब से हर्जाना देगा।
- b) अगर ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स, चाहे कुछ हिस्से में या पूरे, खो जाते हैं/खराब हो जाते हैं, तो EHFL लोन लेने वाले को चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स की डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी दिलाने में मदद करेगा और ऊपर सब-पैराग्राफ (a) में बताए गए कम्पनसेशन के अलावा, उससे जुड़े खर्च भी उठाएगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, HFCs को यह प्रोसेस पूरा करने के लिए 30 दिन का एक्स्ट्रा समय मिलेगा और डिलेड पीरियड पेनल्टी उसके बाद कैलकुलेट की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों के बाद)।
- c) इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवजा, किसी भी लागू कानून के अनुसार, कर्ज लेने वाले के किसी भी दूसरे मुआवजे पाने के अधिकार पर कोई असर नहीं डालेगा।

4.7 पैरा 5.6 के तहत दिए गए निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे, जहां ओरिजिनल चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट्स 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद जारी करने हैं।

5 लोन, ईजी होम फाइनेंस लिमिटेड ('ओरिजिनेटिंग RE') और उसकी पार्टनर रेगुलेटेड एंटीटी ('पार्टनर RE') की मर्जी से, उनके बीच हुए को-लेंडिंग अंजमेंट के तहत माना जा सकता है, जो रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (को-लेंडिंग अंजमेंट्स) डायरेक्शंस, 2025 के अनुसार है। ऐसे अंजमेंट के तहत, बॉरोअर बताए गए मिले-जुले इंटेरेस्ट रेट पर लोन चुकाएगा। ईजी होम फाइनेंस लिमिटेड इस अंजमेंट के तहत सभी सर्विसिंग, पेमेंट और शिकायत सुलझाने के लिए सिंगल पॉइंट ऑफ कॉन्टैक्ट के तौर पर काम करेगा।

6 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिए गए लोन

- 6.1 EHFL द्वारा किसी भी काम को आउटसोर्स करने से उसकी जिम्मेदारियां कम नहीं होती हैं, क्योंकि रेगुलेटरी निर्देशों का पालन करने की जिम्मेदारी पूरी तरह से EHFL की है। जब भी EHFL कर्ज लेने वालों को ढूँढने और/या बकाया वसूलने के लिए अपने एजेंट के तौर पर डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को काम पर रखता है, तो उसे नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करना होगा:
- 6.2 एजेंट के तौर पर काम करने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम EHFL की वेबसाइट पर बताए जाएंगे।
- 6.3 एजेंट के तौर पर काम करने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को कस्टमर को पहले ही यह बताने के लिए कहा जाएगा कि वे EHFL की ओर से उससे बातचीत कर रहे हैं।
- 6.4 मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट के एग्जिक्यूशन से पहले, लोन लेने वाले को EHFL के लेटर हेड पर मंजूरी लेटर जारी किया जाएगा।
- 6.5 लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और लोन एग्रीमेंट में दिए गए सभी अटैचमेंट की एक-एक कॉपी, लोन मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय सभी बॉरोअर्स को दी जाएगी।
- 6.6 EHFL के डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर अच्छी तरह से निगरानी और मॉनिटरिंग की जाएगी।
- 6.7 शिकायत सुलझाने के तरीके के बारे में जागरूकता फैलाने की पूरी कोशिश की जाएगी।

6A. डिजिटल लेंडिंग पर गाइडलाइंस

यदि कंपनी डिजिटल ऋण का विकल्प चुनने का निर्णय लेती है, तो कंपनी को मास्टर निर्देश – RBI (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों – डिजिटल ऋण) निर्देश, 2025

में निहित निर्देशों का पालन करना होगा। जब भी EHFL उधारकर्ताओं को खोजने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करता है, तो उसे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा: एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के नाम EHFL की वेबसाइट पर बताए जाएंगे; एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों को ग्राहक को पहले ही यह बताने के लिए निर्देशित किया जाएगा कि वे EHFL की ओर से उसके साथ बातचीत कर रहे हैं; मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, EHFL के लेटर हेड पर उधारकर्ता को मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा; ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को दी जाएगी शिकायत सुलझाने के तरीके के बारे में जागरूकता फैलाने की पूरी कोशिश की जाएगी।

6B. डिजिटल लेंडिंग में डिफॉल्ट लॉस गारंटी (DLG) पर गाइडलाइंस

अगर कंपनी डिजिटल लेंडिंग चुनने का फैसला करती है, तो EHFL को डिजिटल लेंडिंग में डिफॉल्ट लॉस गारंटी (DLG) के बारे में मास्टर डायरेक्शन – RBI (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियाँ – डिजिटल लेंडिंग) डायरेक्शन, 2025 में दिए गए निर्देशों का पालन करना होगा।

7 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- 7.1 EHFL के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स को शिकायतों और परेशानियों को हल करने के लिए ऑर्गनाइजेशन के अंदर सही ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज्म बनाना चाहिए। ऐसे मैकेनिज्म से यह पक्का होना चाहिए कि EHFL के अधिकारियों के फ़ैसलों से होने वाले सभी झगड़ों की सुनवाई हो और उन्हें कम से कम अगले हायर लेवल पर निपटाया जाए।
- 7.2 EHFL के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स को मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर फेयर प्रैक्टिस कोड के पालन और शिकायत निवारण सिस्टम के काम करने के तरीके का समय-समय पर रिव्यू करना चाहिए। ऐसे रिव्यू की एक कंसोलिडेटेड रिपोर्ट रेगुलर इंटरवल पर बोर्ड को दी जा सकती है, जैसा कि वह तय करे।

8 शिकायतें और शिकायत निवारण

- 8.1 EHFL के हर ऑफिस में शिकायतें और परेशानियाँ लेने, रजिस्टर करने और उन्हें निपटाने के लिए एक सिस्टम और प्रोसेस होगा, जिसमें ऑनलाइन मिली शिकायतें भी शामिल हैं।
- 8.2 अगर किसी कस्टमर से लिखकर कोई शिकायत मिली है, तो EHFL उसे एक हफ्ते के अंदर एक्नॉलेजमेंट/जवाब भेजने की कोशिश करेगा। एक्नॉलेजमेंट में उस अधिकारी का नाम और पद होना चाहिए जो शिकायत को देखेगा। अगर शिकायत EHFL के तय टेलीफोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो कस्टमर को एक कंफ्लेंट रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और उसे सही समय पर प्रोसेस के बारे में बताया जाएगा।
- 8.3 मामले की जांच करने के बाद, EHFL कस्टमर को अपना फ़ाइनल जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत मिलने के छह हफ्ते के अंदर ऐसा करने की कोशिश करेगा और अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे बताया जाना चाहिए कि वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए।
- 8.4 EHFL अपने शिकायत सुलझाने के तरीके (ई-मेल आईडी और दूसरी कॉन्टैक्ट डिटेल्स जिस पर शिकायत की जा सकती है, समस्या को हल करने में लगने वाला समय, एस्केलेशन के लिए मैट्रिक्स, वगैरह) को पब्लिश करेगा और यह पक्का करेगा कि यह उसकी वेबसाइट पर मौजूद हो। EHFL अपने सभी ऑफिस/ब्रांच और वेबसाइट पर साफ-साफ दिखाएगा कि अगर शिकायत करने वाले को एक महीने के अंदर कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या वह मिले जवाब से खुश नहीं है, तो शिकायत करने वाला NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन या NHB, नई दिल्ली को पोस्ट के जरिए अपनी शिकायत करके नेशनल हाउसिंग बैंक के शिकायत सुलझाने वाले सेल से संपर्क कर सकता है।

9 क्रेडिट जानकारी के अपडेट/सुधार में देरी के लिए कस्टमर्स को मुआवज़ा देने और कस्टमर सर्विस को मजबूत करने का फ्रेमवर्क:

{मास्टर निर्देश – भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 क्रेडिट संस्थान (सीआई) और क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) पर लागू मौजूदा विभिन्न परिपत्रों को निरस्त कर देगा और इसमें बताए गए दिशानिर्देशों तक लागू होगा।

- a) यदि शिकायतकर्ता की शिकायत क्रेडिट संस्थानों (CI) (यानी EHFL) / क्रेडिट सूचना कंपनियों (CIC) के पास शिकायत दर्ज करने की तारीख से तीस (30) कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होती है, तो शिकायतकर्ता प्रति कैलेंडर दिन ₹100 का मुआवज़ा पाने का हकदार होगा। शिकायत को हल करने / निपटाने के लिए CI और CIC को तीस (30) दिनों की कुल सीमा प्रदान की गई है। वास्तव में, इसका मतलब यह होगा

कि CI को इक्कीस (21) दिन और CIC को शिकायत के पूर्ण समाधान के लिए प्रभावी रूप से शेष नौ (9) दिन मिलेंगे। शिकायत के समाधान की तारीख वह तारीख होगी जब CIC या CI द्वारा सुधारी गई क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (CIR) शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए डाक पते या ईमेल आईडी पर भेजी गई हो। मुआवजे की राशि शिकायत के समाधान के पांच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा कर दी जाएगी। अगर EHFL शिकायत करने वाले या CIC से जानकारी मिलने के 21 कैलेंडर दिनों के अंदर CIC को अपडेटेड क्रेडिट जानकारी नहीं भेज पाया है, तो उसे शिकायत करने वाले को मुआवजा देना होगा। EHFL, मौजूदा क्रेडिट सुविधाओं में डिफॉल्ट/डेज पास्ट ड्यू (DPD) के बारे में CIC को जानकारी देते समय, जहाँ भी मोबाइल नंबर/ईमेल ID डिटेल्स उपलब्ध हों, कस्टमर्स को SMS/ईमेल से अलर्ट भेजेगा। कस्टमर्स की शिकायतों के समाधान के लिए EHFL के पास CIC के लिए संपर्क का एक डेडिकेटेड नोडल पॉइंट/ऑफिशियल होगा। नोडल पॉइंट/ऑफिशियल की डिटेल्स, ईमेल ID और टेलीफोन/मोबाइल नंबर के साथ EHFL, CIC को देगा और नोडल पॉइंट/ऑफिशियल में किसी भी बदलाव के बारे में CIC को पाँच (5) कैलेंडर दिनों के अंदर बताएगा। EHFL कम से कम छमाही आधार पर कस्टमर की शिकायतों का रूट काँज एनालिसिस (RCA) करेगा। EHFL, CIC को जमा किए जा रहे डेटा की क्वालिटी को बेहतर बनाने के लिए सभी सेगमेंट के लिए डेटा क्वालिटी इंडेक्स (DQI) का छमाही रिज्यू भी करेगा।

(बी) ईएचएफएल शिकायतकर्ता को मुआवजा देगा यदि वह शिकायतकर्ता या सीआईसी द्वारा सूचित किए जाने के 21 कैलेंडर दिनों के भीतर उचित सुधार या परिवर्धन करके या अन्यथा सीआईसी को अद्यतन क्रेडिट जानकारी भेजने में विफल रहा है;

(सी) ईएचएफएल शिकायतकर्ता को मुआवजा देगा यदि सीआईसी शिकायतकर्ता या ईएचएफएल द्वारा सूचित किए जाने के तीस (30) कैलेंडर दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने में विफल रहा है, भले ही ईएचएफएल ने शिकायतकर्ता या सीआईसी द्वारा सूचित किए जाने के इक्कीस (21) कैलेंडर दिनों के भीतर सीआईसी को अद्यतन क्रेडिट सूचना प्रस्तुत कर दी हो;

(d) शिकायत करने वाले को EHFL/CICs द्वारा सभी मामलों में शिकायत पर की गई कार्रवाई के बारे में बताया जाएगा, जिसमें वे मामले भी शामिल हैं जिनमें शिकायत खारिज कर दी गई है। खारिज होने के मामलों में, EHFL और CIC को खारिज होने के कारण भी बताने होंगे।

(ई) सीआईसी/ईएचएफएल द्वारा शिकायतकर्ता को प्रदान की जाने वाली क्षतिपूर्ति (शिकायत दर्ज करने के तीस (30) कैलेंडर दिनों से अधिक विलंबित समाधान के लिए) आनुपातिक रूप से संबंधित ईएचएफएल/सीआईसी के बीच विभाजित की जाएगी।

(f) अगर शिकायत में एक से ज्यादा CI की गलत क्रेडिट जानकारी शामिल है, तो शिकायत करने वाले को संबंधित CIC के पास शिकायत रजिस्टर करनी होगी। CIC सभी संबंधित CI के साथ कोऑर्डिनेट करेगा और शिकायत करने वाले को शिकायत का पूरा समाधान देगा।

(g) जहाँ शिकायत CIC को मिली है और उसे रजिस्टर कर लिया गया है और शिकायत के समाधान में देरी हुई है, तो CIC फ़ाइनल समाधान के बाद, कुल देरी (कैलेंडर दिनों में) और CI(s) और/या CIC द्वारा दिए जाने वाले मुआवजे की रकम के बारे में संबंधित CI(s) और शिकायत करने वाले को बताएगा।

(h) अगर EHFL को शिकायत मिली है और उसे रजिस्टर कर दिया गया है, और शिकायत के समाधान में देरी हुई है, तो EHFL फ़ाइनल समाधान के बाद, कुल देरी (कैलेंडर दिनों में) और EHFL और/या CIC(s) द्वारा दिए जाने वाले मुआवजे की रकम के बारे में संबंधित CIC(s) और शिकायत करने वाले को बताएगा।

i. शिकायत के समाधान की तारीख वह तारीख होगी जब CIC या EHFL ने शिकायत करने वाले के दिए गए पोस्टल एड्रेस या ईमेल ID पर ठीक की गई क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट (CIR) भेज दी होगी।

(j) CICs/EHFL अपने शिकायत जमा करने के फ़ॉर्मेट (ऑनलाइन और ऑफ़लाइन दोनों) में सही इंतज़ाम करेंगे ताकि शिकायत करने वाला मुआवजे की रकम जमा करने के लिए कॉन्टेक्ट डीटेल्स, ईमेल ID, और बैंक अकाउंट डीटेल्स/यूनिकाइड पेमेंट इंटरफ़ेस (UPI) ID जमा कर सके। सही डीटेल्स देने की जिम्मेदारी शिकायत करने वाले की होगी और EHFL/CICs शिकायत करने वाले की दी गई किसी भी गलत जानकारी के लिए जिम्मेदार नहीं होंगे।

(ट) मुआवजा राशि शिकायत के समाधान के पाँच (5) कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता के बैंक खाते में जमा कर दी जाएगी।

(एल) ईएचएफएल या सीआईसी द्वारा मुआवजे से गलत तरीके से इनकार करने के मामले में शिकायतकर्ता रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है, जिसमें रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2026 शामिल है, लेकिन उस तक सीमित नहीं) के तहत आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

(एम) ईएचएफएल द्वारा मुआवजे से गलत तरीके से इनकार करने के मामले में, जो अभी तक रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है, जिसमें रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2026 शामिल है, लेकिन उस तक सीमित नहीं है) के अंतर्गत कवर नहीं किया गया है, शिकायतकर्ता भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों (आरओ) से कार्यरत उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण प्रकोष्ठ (सीईपीसी) से संपर्क कर सकता है।

नॉन-मेटेनेबिलिटी: कम्पनसेशन फ्रेमवर्क इन मामलों में लागू नहीं होगा:

- (I) विवाद जिनके लिए सीआईसीआए, 2005 की धारा 18 के तहत उपाय प्रदान किया गया है। सीआईसीआए, 2005 की धारा 18 में यह प्रावधान है कि सीआईसी, सीआई, उधारकर्ताओं और ग्राहकों के बीच ऋण सूचना के व्यवसाय से संबंधित मामलों पर उत्पन्न होने वाले विवादों के लिए और जिनके लिए सीआईसीआए, 2005 के तहत कोई उपाय प्रदान नहीं किया गया है, ऐसे विवादों को मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 के अनुसार सुलह या मध्यस्थता द्वारा सुलझाया जाएगा;
- (II) (ए) आंतरिक प्रशासन, (बी) मानव संसाधन, (सी) कर्मचारियों के वेतन और परिलब्धियां, और (डी) सीआईसी/सीआई के सुझावों और वाणिज्यिक निर्णयों की प्रकृति में संदर्भ से संबंधित शिकायतें/संदर्भ;
- (III) क्रेडिट स्कोर/क्रेडिट स्कोर मॉडल के कैलकुलेशन से जुड़े विवादों/शिकायतों से जुड़ी शिकायतें; और
- (IV) ऐसी शिकायतें जिन पर कंज्यूमर डिस्प्यूट्स रिड्रेसल कमीशन, कोर्ट, ट्रिब्यूनल वगैरह जैसे दूसरे फोरम में फैसला हो चुका है या जो पहले से पेंडिंग हैं।

EHFL मौजूदा क्रेडिट सुविधाओं में डिफॉल्ट/Days Past Due (DPD) के बारे में CICs को जानकारी देते समय ग्राहकों को SMS/ईमेल से अलर्ट भेजेगा, जहाँ भी मोबाइल नंबर/ईमेल ID डिटेल्स उपलब्ध हों।

कस्टमर की शिकायतों को दूर करने के लिए EHFL के पास CICs के लिए एक खास नोडल पॉइंट/ऑफिशियल होगा। नोडल पॉइंट/ऑफिशियल की डिटेल्स, ईमेल ID और टेलीफोन/मोबाइल नंबर के साथ EHFL, CICs को देगा और नोडल पॉइंट/ऑफिशियल में किसी भी बदलाव के बारे में CICs को पांच (5) कैलेंडर दिनों के अंदर बताएगा।

EHFL कम से कम छह महीने में एक बार कस्टमर की शिकायतों का रूट कॉज एनालिसिस (RCA) करेगा। CI, RCA करने के लिए जानकारी के सोर्स के तौर पर, दूसरी चीजों के अलावा, CIC द्वारा रिजेक्ट किए गए डेटा और CIC द्वारा दिए गए डेटा क्वालिटी इंडेक्स (DQI) की जानकारी का भी इस्तेमाल करेंगे। RCA के एनालिसिस का रिजल्ट EHFL के टॉप मैनेजमेंट द्वारा कम से कम सालाना आधार पर किया जाएगा।

EHFL को सलाह दी जाती है कि वह CIC को दिए जा रहे डेटा की क्वालिटी को बेहतर बनाने के लिए सभी सेगमेंट के लिए डेटा क्वालिटी इंडेक्स (DQI)* का छाहरी रिज्यू करे। ऊपर बताए गए मामलों पर उठाए गए सुधार के कदमों के साथ-साथ उस पर एक रिपोर्ट भी EHFL द्वारा उस छाहरी के खत्म होने के दो महीने के अंदर रिज्यू के लिए अपने टॉप मैनेजमेंट के सामने रखी जाएगी।

***डेटा क्वालिटी इंडेक्स - एक कॉमन डेटा क्वालिटी इंडेक्स बैंकों/FIs को उनके डेटा में कमियों को पता लगाने और समय के साथ अपनी परफॉर्मेंस को बेहतर बनाने में मदद करेगा। इसके अलावा, वे अपनी परफॉर्मेंस को अपने साथियों के मुकाबले रैंक भी कर पाएंगे और अपनी रिप्लेटिव पोजीशन भी पहचान पाएंगे।**

10.1 ऊपर बताए गए निर्देशों के आधार पर फेयर प्रैक्टिस कोड (जो बेहतर होगा कि आम भाषा में हो या ऐसी भाषा में जिसे कर्ज लेने वाला समझे) EHFL अपने बोर्ड की मंजूरी से लागू करेगा। EHFL को फेयर प्रैक्टिस कोड का ड्राफ्ट बनाने की आजादी होगी, जिससे निर्देशों का दायरा बढ़ेगा, लेकिन ऊपर दिए गए निर्देशों की भावना से किसी भी तरह समझौता नहीं होगा। इसे अलग-अलग स्टेकहोल्डर्स की जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर डाल दिया जाएगा।

11 अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन

- 11.1 हर HFC का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे जरूरी फैक्टर्स को ध्यान में रखते हुए एक इंटेरेस्ट रेट मॉडल अपनाएगा और लोन और एडवांस के लिए लगने वाला इंटेरेस्ट रेट तय करेगा। इंटेरेस्ट रेट और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के बॉरोअर्स से अलग-अलग इंटेरेस्ट रेट लेने का कारण, बॉरोअर या कस्टमर को एप्लीकेशन फॉर्म में बताया जाएगा और सैंक्शन लेटर में साफ-साफ बताया जाएगा। EHFL के बोर्ड के पास पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो) के लिए भी साफ पॉलिसी होगी।
- 11.2 इंटेरेस्ट रेट और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका, और पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित अखबारों में पब्लिश किए जाएंगे। जब भी इंटेरेस्ट रेट में कोई बदलाव होगा, वेबसाइट पर पब्लिश या किसी और तरह से पब्लिश की गई जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- 11.3 ब्याज दर सालाना होनी चाहिए ताकि कर्ज लेने वाले को पता रहे कि अकाउंट पर कौन सी दरें चार्ज की जाएंगी।
- 11.4 कर्ज लेने वालों से ली गई किरतों में ब्याज और मूलधन के बीच का अंतर साफ-साफ दिखना चाहिए।

12 अत्यधिक ब्याज लगाया गया

- 12.1 हालांकि RBI इंटेरेस्ट रेट को रेगुलेट नहीं करता है, लेकिन एक तय लेवल से ज्यादा इंटेरेस्ट रेट बहुत ज्यादा लग सकते हैं और न तो वे सस्टेनेबल हो सकते हैं और न ही नॉर्मल फाइनेंशियल प्रैक्टिस के हिसाब से हो सकते हैं। EHFL इंटेरेस्ट रेट और प्रोसेसिंग और दूसरे चार्ज (अगर कोई हो तो पेनल्टी चार्ज सहित) तय करने के लिए सही इंटरनल प्रिंसिपल और प्रोसीजर तय करेगा। इस बारे में, लोन के टर्म एंड कंडीशंस के बारे में ट्रांसपैरेंसी के बारे में फेयर प्रैक्टिस कोड में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखना होगा। EHFL प्रोसेस और ऑपरेशन को मॉनिटर करने के लिए एक इंटरनल सिस्टम बनाएगा ताकि बॉरोअर्स के साथ कम्युनिकेशन में पूरी ट्रांसपैरेंसी पक्की हो सके।
- 12.2 EHFL कस्टमर को फंड असल में दिए जाने की तारीख से ब्याज लेगा। इसी तरह, चेक से लोन दिए जाने के मामले में, चेक दिए जाने की तारीख से ब्याज लिया जाएगा।
- 12.3 महीने के दौरान लोन देने या चुकाने के मामले में, EHFL सिर्फ उस समय के लिए ब्याज लेगा, जितने समय के लिए लोन बकाया था।
- 12.4 EHFL गलत तरीका नहीं अपनाएगा, जैसे कि एक या ज्यादा किरतों एडवांस में लेना, लेकिन ब्याज लगाने के लिए पूरे लोन अमाउंट को ध्यान में रखना।

12.A. लोन अकाउंट्स में पेनल्टी चार्ज

- 12.A.1 अगर लोन लेने वालों द्वारा लोन कॉन्ट्रैक्ट की जरूरी शर्तों का पालन न करने पर पेनल्टी लगाई जाती है, तो उसे 'पेनल चार्ज' माना जाएगा और इसे 'पेनल इंटेरेस्ट' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो एडवांस पर लगने वाले इंटेरेस्ट रेट में जोड़ा जाता है। पेनल चार्ज का कोई कैपिटलाइजेशन नहीं होगा, यानी ऐसे चार्ज पर कोई और इंटेरेस्ट कैलकुलेट नहीं किया जाएगा। हालांकि, इससे लोन अकाउंट में इंटेरेस्ट की कंपाउंडिंग के नॉर्मल प्रोसेस पर कोई असर नहीं पड़ेगा।
- 12.A.2. EHFL, लोन पर पीनल चार्ज या इसी तरह के चार्ज, चाहे किसी भी नाम से हों, के लिए बोर्ड से मंजूर पॉलिसी बनाएगा/अपनी मौजूदा पॉलिसी (जिसमें कलेक्शन और रिकवरी पॉलिसी भी शामिल है) में बदलाव करेगा।
- 12.A.3. पेनल्टी चार्ज की रकम सही होगी और लोन कॉन्ट्रैक्ट के जरूरी नियमों और शर्तों का पालन न करने पर वैसी ही होगी, जो किसी खास लोन / प्रोडक्ट कैटेगरी में भेदभाव न करे।

12A.4. 'बिज़नेस के अलावा दूसरे मकसद के लिए, इंडिविजुअल बॉरोअर्स' को दिए गए लोन के मामले में पेनल्टी चार्ज, नॉन-इंडिविजुअल बॉरोअर्स पर लागू पेनल्टी चार्ज से ज्यादा नहीं होंगे, क्योंकि उन्होंने ज़रूरी नियमों और शर्तों का पालन नहीं किया है।

12A.5. पेनल्टी चार्ज की रकम और कारण HFCs को कस्टमर्स को लोन एप्रीमेंट और सबसे ज़रूरी टर्म्स एंड कंडीशंस/की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) में साफ़-साफ़ बताना होगा, साथ ही इसे कंपनी की वेबसाइट पर इंटरैक्टिव रेट्स और सर्विस चार्जेज के तहत दिखाना होगा।

12A.6. जब भी लोन लेने वालों को लोन की ज़रूरी शर्तों का पालन न करने के लिए रिमाइंडर भेजा जाता है, तो लागू पेनल्टी चार्ज के बारे में बताया जाएगा। इसके अलावा, पेनल्टी चार्ज लगने का कोई भी मामला और उसका कारण भी बताया जाएगा।

12A.7. EHFL सभी होने वाले बॉरोअर्स को एक KFS देगा ताकि वे लोन कॉन्ट्रैक्ट पूरा करने से पहले सोच-समझकर फैसला ले सकें, जैसा कि Annexure I(c) में दिए गए स्टैंडर्ड फ़ॉर्मेट में है। KFS ऐसी भाषा में लिखा जाएगा जिसे ऐसे बॉरोअर्स समझ सकें। KFS का कंटेंट बॉरोअर को समझाया जाएगा और यह कन्फर्मेशन लिया जाएगा कि उसने उसे समझ लिया है।

सात दिन से कम समय के लोन के लिए वैलिडिटी पीरियड एक वर्किंग डे होगा।

स्पष्टीकरण

- i. वैलिडिटी पीरियड का मतलब है, EHFL से KFS मिलने के बाद, लोन लेने वाले के पास लोन की शर्तों से सहमत होने के लिए मौजूद समय। अगर वैलिडिटी पीरियड के दौरान लोन लेना सहमत हो जाता है, तो EHFL KFS में बताई गई लोन की शर्तों को मानने के लिए बाध्य होगा।
- ii. KFS में सालाना परसेंटेज रेट (APR) की एक कैलकुलेशन शीट और लोन की अवधि के दौरान लोन का अमॉर्टाइज़ेशन शेड्यूल भी शामिल होगा। APR में EHFL द्वारा लगाए गए सभी चार्ज शामिल होंगे।

EHFL द्वारा थर्ड-पार्टी सर्विस प्रोवाइडर्स की ओर से असल में बॉरोअर्स से वसूले गए चार्ज, जैसे इश्योरेंस चार्ज, लीगल चार्ज वगैरह, भी APR का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से बताया जाएगा। सभी मामलों में, जहाँ भी EHFL ऐसे चार्ज वसूलने में शामिल है, बॉरोअर को हर पेमेंट के लिए रसीदें और उससे जुड़े डॉक्यूमेंट्स सही समय पर दिए जाएँगे।

कोई भी फीस, चार्ज वगैरह, जिसका जिक्र KFS में नहीं है, EHFL लोन के समय के दौरान, लोन लेने वाले की साफ़ सहमति के बिना, किसी भी स्टेज पर लोन लेने वाले से नहीं ले सकता।

KFS को लोन एप्रीमेंट के हिस्से के तौर पर दिखाने के लिए समरी बॉक्स के तौर पर भी शामिल किया जाएगा।

12B. इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट (EMI) पर आधारित पर्सनल लोन (हाउसिंग लोन सहित) पर फ्लोटिंग इंटरैस्ट रेट को रीसेट करना

12B.1. EMI बेस्ड फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की मंजूरी के समय, EHFL को बॉरोअर्स की रीपेमेंट कैपेसिटी को ध्यान में रखना ज़रूरी है ताकि यह पक्का हो सके कि लोन के समय के दौरान एक्सटर्नल बेंचमार्क रेट/इंटरैस्ट रेट में बढ़ोतरी की स्थिति में, समय बढ़ाने और/या EMI बढ़ाने के लिए काफ़ी हेडरूम/मार्जिन मौजूद हो। हालांकि, EMI बेस्ड फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन के मामले में, बढ़ती इंटरैस्ट रेट को देखते हुए, बॉरोअर्स से सही बातचीत और/या उनकी सहमति के बिना, लोन का समय बढ़ाने और/या EMI अमाउंट बढ़ाने से जुड़ी कई कंज्यूमर शिकायतें मिली हैं। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, HFC को सलाह दी जाती है कि वे लागू करने और कम्प्लायंस के लिए नीचे दी गई ज़रूरतों को पूरा करने वाला एक सही पॉलिसी फ्रेमवर्क बनाएं:

12B.1.1. मंजूरी के समय, EHFL लोन लेने वालों को लोन पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित असर के बारे में साफ़-साफ़ बताएगा, जिससे EMI और/या समय या दोनों में बदलाव हो सकते हैं। इसके बाद, ऊपर बताई गई वजहों से EMI/समय या दोनों में किसी भी बढ़ोतरी के बारे में लोन लेने वाले को तुरंत सही तरीकों से बताया जाएगा।

12B.1.2. लोन लेने वालों को यह भी चुनने का ऑप्शन दिया जाएगा कि वे (i) EMI बढ़ा सकते हैं या समय बढ़ा सकते हैं या दोनों ऑप्शन मिला सकते हैं; और, (ii) लोन के समय के दौरान किसी भी समय, कुछ हिस्सा या पूरा प्रीपे कर सकते हैं। फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी मौजूदा निर्देशों के हिसाब से लागू होगी।

12B.1.3. EHFL यह पक्का करेगा कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में समय बढ़ाने से नेगेटिव अमॉर्टाइज़ेशन न हो।

12B.1.4. EHFL हर तिमाही के आखिर में, सही तरीकों से, कर्ज लेने वालों के साथ एक स्टेटमेंट शेयर करेगा/उसे उपलब्ध कराएगा। इसमें कम से कम, अब तक वसूला गया मूलधन और ब्याज, EMI की रकम, बाकी EMI की संख्या और लोन की पूरी अवधि के लिए सालाना ब्याज दर / सालाना प्रतिशत दर (APR) की जानकारी होगी। EHFL यह पक्का करेगा कि स्टेटमेंट आसान हों और कर्ज लेने वाले को आसानी से समझ में आ जाएं।

12 B.2. इक्विटेड मंथली इंस्टॉलमेंट लोन के अलावा, ये निर्देश, *mutatis mutandis*, अलग-अलग समय के सभी इक्विटेड इंस्टॉलमेंट बेस्ड लोन पर भी लागू होंगे।

13 विज्ञापन, विपणन और बिक्री

ईएचएफएल;

13.1 पक्का करें कि सारा एडवर्टाइजिंग और प्रमोशनल मटीरियल साफ़ और सही हो।

13.2 किसी भी मीडिया और प्रमोशनल लिटरेचर में किसी भी ऐसे विज्ञापन में जो किसी सर्विस या प्रोडक्ट की ओर ध्यान खींचता है और जिसमें इंटरैक्ट रेट का जिक्र होता है, EHFL यह भी बताएगा कि क्या दूसरी फीस और चार्ज लगेंगे और संबंधित नियम और शर्तों की पूरी जानकारी रिक्वेस्ट करने पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

13.3 EHFL अपनी ब्रांच में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के ज़रिए; कंपनी की वेबसाइट पर; तय स्टाफ़/हेल्प डेस्क के ज़रिए; या सर्विस गाइड/टैरिफ़िक शेड्यूल देकर इंटरैक्ट रेट, कॉमन फ़ीस और चार्ज (अगर कोई पेनल्टी चार्ज शामिल है) के बारे में जानकारी देगा।

13.4 अगर EHFL सपोर्ट सर्विस देने के लिए थर्ड पार्टी की सर्विस लेता है, तो उसे यह ज़रूरी होगा कि ऐसे थर्ड पार्टी कस्टमर की पर्सनल जानकारी (अगर ऐसे थर्ड पार्टी के पास कोई हो) को उसी तरह की कॉन्फ़िडेंशियलिटी और सिक्योरिटी के साथ हैंडल करें, जैसा EHFL करता है।

13.5 EHFL समय-समय पर कस्टमर्स को उनके इस्तेमाल किए गए प्रोडक्ट्स के अलग-अलग फीचर्स के बारे में बता सकता है। उनके दूसरे प्रोडक्ट्स या प्रोडक्ट्स/सर्विसेज के बारे में प्रमोशनल ऑफ़र्स की जानकारी कस्टमर्स को तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने मेल से या वेबसाइट पर या कस्टमर सर्विस नंबर पर रजिस्टर करके ऐसी जानकारी/सर्विस पाने के लिए अपनी मंजूरी दी हो।

13.6 अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए एक कोड ऑफ़ कंडक्ट तय करें, जिनकी सर्विस प्रोडक्ट्स/सर्विसेज की मार्केटिंग के लिए ली जाती हैं। दूसरी बातों के अलावा, जब वे प्रोडक्ट्स बेचने के लिए कस्टमर से पर्सनली या फ़ोन पर बात करें, तो उन्हें अपनी पहचान बतानी होगी।

13.7 EHFL अपने बोर्ड की मंजूरी से, समय-समय पर RBI द्वारा इस संबंध में जारी मास्टर निर्देशों के अनुसार डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (DSAs)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (DMAs) के लिए आदर्श आचार संहिता अपनाएगा।

13.8 अगर कस्टमर से कोई शिकायत मिलती है कि EHFL के रिप्रेजेंटेटिव/कूरियर या DSA ने कोई गलत काम किया है या इस कोड का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने, उसे संभालने और नुकसान की भरपाई के लिए सही कदम उठाए जाएंगे।

14 जमानतदार

14.1 जब कोई व्यक्ति लोन के लिए गारंटर बनने के बारे में सोच रहा हो, तो उसे इस बारे में जानकारी होनी चाहिए

a. गारंटर के रूप में उसकी देयता;

b. वह कंपनी के प्रति कितनी देयता स्वीकार करेगा;

c. ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें EHFL उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगा;

d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या ईएचएफएल के पास कंपनी में उसके अन्य धन का सहारा है;

e. क्या गारंटर के तौर पर उसकी लायबिलिटीज़ एक खास क्वांटिटी तक लिमिटेड हैं या अनलिमिटेड हैं; और

f. वह समय और हालात जिनमें गारंटर के तौर पर उसकी देनदारियाँ खत्म होंगी, और वह तरीका भी जिससे EHFL उसे इस बारे में बताएगा।

g. अगर गारंटर, क्रेडिटर/लेंडर की मांग पूरी करने से मना कर देता है, भले ही उसके पास बकाया पेमेंट करने के लिए काफी साधन हों, तो ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा।

EHFL उस कर्जदार की फाइनेंशियल हालत में किसी भी बड़े खराब बदलाव के बारे में उसे बताता रहेगा, जिसके लिए वह गारंटर है।

15 गोपनीयता और गोपनीयता

15.1 कस्टमर्स की सभी पर्सनल जानकारी, चाहे वे अभी के हों या पहले के, प्राइवेट और कॉन्फिडेंशियल मानी जाएगी और नीचे दिए गए प्रिंसिपल्स और पॉलिसीज के हिसाब से होगी।

15.1.1 EHFL कस्टमर अकाउंट से जुड़ी जानकारी या डेटा, चाहे वह कस्टमर ने दिया हो या किसी और ने, किसी को नहीं बताएगा, जिसमें उनके ग्रुप की दूसरी कंपनियां/एंटिटी भी शामिल हैं, सिवाय नीचे दिए गए खास मामलों के:

- अगर जानकारी कानून के हिसाब से दी जानी है।
- अगर जनता के प्रति जानकारी बताना कोई फ़र्ज है।
- अगर HFC के फ़ायदे के लिए उन्हें जानकारी देनी ज़रूरी है (जैसे, अगर EHFL के फ़ायदे के लिए उन्हें जानकारी देनी ज़रूरी है (जैसे, धोखाधड़ी रोकने के लिए)। लेकिन, इसका इस्तेमाल मार्केटिंग के मकसद से ग्रुप की दूसरी कंपनियों समेत किसी और को कस्टमर या कस्टमर अकाउंट (कस्टमर का नाम और पता सहित) की जानकारी देने के बहाने के तौर पर नहीं किया जाना चाहिए।
- अगर कस्टमर EHFL से जानकारी बताने के लिए कहता है, या कस्टमर की इजाजत से।
- अगर EHFL को कस्टमर्स के बारे में कोई रेफ़रेंस देने के लिए कहा जाता है, तो वह इसे देने से पहले उनकी लिखित परमिशन लेगा।

15.1.2. कस्टमर को बताया जाएगा कि EHFL के पास उसके बारे में जो पर्सनल रिकॉर्ड हैं, उन्हें एक्सेस करने के लिए मौजूदा कानूनी फ्रेमवर्क के तहत उसके क्या अधिकार हैं।

15.1.3. EHFL, EHFLs समेत किसी भी व्यक्ति द्वारा मार्केटिंग के मकसद से कस्टमर की पर्सनल जानकारी का इस्तेमाल नहीं करेगा, जब तक कि कस्टमर उन्हें ऐसा करने के लिए खास तौर पर ऑथराइज़ न करे।

16 सामान्य

16.1 EHFL, लोन एप्रोमेंट की शर्तों में बताए गए मकसदों को छोड़कर, लोन लेने वाले के मामलों में दखल नहीं देगा (जब तक कि लोन लेने वाले ने पहले कोई जानकारी नहीं दी हो)।

16.2 अगर बॉरोअर से बॉरो अकाउंट के ट्रांसफर के लिए रिक्वेस्ट मिलती है, तो EHFL की सहमति या कोई और आपत्ति, अगर कोई हो, तो रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 30 दिनों के अंदर बता दी जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के हिसाब से ट्रांसपैरेंट कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के हिसाब से होगा।

16.3 जब भी लोन दिया जाता है, EHFL कस्टमर को अमाउंट, समय और पेमेंट के समय के हिसाब से पेमेंट प्रोसेस समझाएगा। हालांकि, अगर कस्टमर पेमेंट शेड्यूल को फॉलो नहीं करता है, तो बकाया रकम की रिकवरी के लिए देश के कानूनों के हिसाब से एक तय प्रोसेस फॉलो किया जाएगा। इस प्रोसेस में कस्टमर को नोटिस भेजकर या पर्सनल विजिट करके याद दिलाना और/या अगर कोई सिक््योरिटी है तो उसे वापस लेना शामिल होगा।

16.4 लोन की रिकवरी के मामले में, EHFL परेशान नहीं करेगा, जैसे कि लोन लेने वालों को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, लोन की रिकवरी के लिए ताकत का इस्तेमाल करना वगैरह। क्योंकि कस्टमर्स की शिकायतों में कंपनियों के स्टाफ का बुरा बर्ताव भी शामिल है, इसलिए EHFL यह पक्का करेगा कि स्टाफ कस्टमर्स के साथ सही तरीके से डील करने के लिए अच्छी तरह से ट्रेड हो।

16.5 रिकवरी एजेंट (अगर कोई हो) EHFL द्वारा बोर्ड से मंज़ूर पॉलिसी के अनुसार नियुक्त किए जाएंगे। यह पॉलिसी RBI द्वारा HFC के लिए 28 नवंबर, 2025 को जारी मास्टर डायरेक्शन (जिसमें बाद में होने वाले किसी भी बदलाव को शामिल किया जाएगा) के अनुसार होगी, जिसे समय-समय पर जारी होने वाले सभी लागू रेगुलेटरी नोटिफिकेशन, सर्कुलर के साथ पढ़ा जाएगा।

16.6 EHFL नीचे दी गई स्थितियों में हाउसिंग लोन के प्री-क्लोजर पर प्री-पेमेंट लेवी या पेनल्टी नहीं लगाएगा:

- जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग इंटेस्ट रेट के आधार पर हो और किसी भी सोर्स से प्री-क्लोज्ड हो।
- जहां हाउसिंग लोन फिक्स्ड इंटेस्ट रेट पर होता है और लोन लेने वाला अपने सोर्स से पहले ही चुका देता है।

16.7 इस मकसद के लिए “अपने सोर्स” का मतलब है बैंक/HFC/NBFC और/या किसी फाइनेंशियल इंस्टीट्यूशन से उधार लेने के अलावा कोई भी सोर्स। सभी डुअल/स्पेशल रेट (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का कॉम्बिनेशन) हाउसिंग लोन पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर नॉर्म्स लगेगे, यह इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर के समय लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। डुअल/स्पेशल रेट हाउसिंग लोन के मामले में, फ्लोटिंग रेट के लिए प्री-क्लोजर नॉर्म तब लागू होगा जब लोन को फिक्स्ड इंटेस्ट रेट पीरियड खत्म होने के बाद फ्लोटिंग रेट लोन में बदल दिया जाएगा। यह उन सभी डुअल/स्पेशल रेट हाउसिंग लोन पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद फोरक्लोज किया जाएगा। यह भी साफ किया जाता है कि फिक्स्ड रेट लोन वह होता है जिसमें रेट लोन के पूरे समय के लिए फिक्स्ड रहता है।

- 16.8 EHFL, बिज़नेस के अलावा किसी और मकसद के लिए मंज़ूर किए गए किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, चाहे वह को-ऑब्लिगेंट के साथ हो या बिना, किसी भी इंडिविजुअल बॉरोअर को फोरक्लोज़र चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगा।
- 16.9 EHFL और लोन लेने वाले के बीच तय हुए हाउसिंग लोन के मुख्य नियम और शर्तों को जल्दी और अच्छी तरह समझने के लिए, EHFL सभी मामलों में ऐसे लोन के सबसे ज़रूरी नियम और शर्तों (MITC) वाला एक डॉक्यूमेंट लेगा, जो **Annexure -I** के बताए गए सुझाव वाले फॉर्मेट में होगा (यह फॉर्मेट किसी भी दूसरे नियम और शर्तों में बदलाव होने पर बदलता रहता है, चाहे वह कोई रेगुलेटरी नोटिफिकेशन हो या HFC द्वारा लगाए गए चार्ज में कोई बदलाव हो)। यह डॉक्यूमेंट EHFL को मिल रहे मौजूदा लोन और सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट के अलावा होगा। EHFL यह डॉक्यूमेंट दो कॉपी में और ऐसी भाषा में तैयार करेगा जिसे लोन लेने वाला समझ सके। EHFL और लोन लेने वाले के बीच सही तरीके से बनी डुप्लीकेट कॉपी, लोन लेने वाले को पावती के साथ सौंप दी जानी चाहिए।
- 16.10 EHFL के कामकाज में ट्रांसपैरेंसी बढ़ाने के लिए सर्विस चार्ज, इंटेरेस्ट रेट, पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो), दी जाने वाली सर्विस, प्रोडक्ट की जानकारी, अलग-अलग ट्रांज़ैक्शन के लिए टाइम नॉर्म और शिकायत सुलझाने का तरीका वगैरह जैसी कई खास बातों को दिखाना ज़रूरी है। EHFL को “नोटिस बोर्ड”, “बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “दिखाने के दूसरे तरीके” और “दूसरे मामलों” पर दिए गए निर्देशों को **Annexure-I के अनुसार मानना होगा।**
- 16.11 EHFL अपने प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ को इनमें से किसी एक या ज़्यादा भाषाओं में दिखाएगा: इंग्लिश, हिंदी, गुजराती, मराठी, तेलुगु, तमिल और कन्नड़ या कोई दूसरी लोकल भाषा।
- 16.12 EHFL लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, EHFL दिव्यांग या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ प्रोडक्ट, सर्विस, सुविधाएं वगैरह देने में दिव्यांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह EHFL को समाज के अलग-अलग वर्गों के लिए बनाई गई स्कीम शुरू करने या उनमें हिस्सा लेने से नहीं रोकता है।
- 16.13 कोड को पब्लिसाइज़ करने के लिए, EHFL को ये करना होगा:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करना;
 - इस संहिता को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराना;
 - इस कोड को हर ब्रांच और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
 - यह पक्का करें कि उनके स्टाफ़ को कोड के बारे में ज़रूरी जानकारी देने और कोड को लागू करने के लिए ट्रेनिंग दी गई है।

अनुलग्नक I

EHFL द्वारा जानकारी का डिस्प्ले, अन्य सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें (MITC) और मुख्य तथ्य विवरण (KFS)

EHFL के कामकाज में ट्रांसपैरेंसी बढ़ाने के लिए, RBI ने ये निर्देश जारी किए हैं, जिनका पालन किया जाएगा।

1. सूचना पट्ट

1.1. बोर्ड का कम से कम साइज 2 फीट गुणा 2 फीट हो सकता है क्योंकि इतने साइज का बोर्ड 3 से 5 मीटर की दूरी से आसानी से देखा जा सकता है। ब्रांच/ऑफिस के नोटिस बोर्ड में जानकारी को पूरे नोटिस बोर्ड के लिए **अपेंडिक्स I (a)** में दिए गए फ़ॉर्मेट के हिसाब से दिखाना अच्छा है।

1.2. नोटिस बोर्ड पर जानकारी दिखाते समय, इन बातों का पालन किया जा सकता है:

1.2.1 नोटिस बोर्ड को समय-समय पर अपडेट किया जा सकता है और बोर्ड पर वह तारीख लिखी होनी चाहिए जिस तारीख तक बोर्ड को अपडेट किया गया था (डिस्प्ले बोर्ड में शामिल);

1.2.2. यद्यपि बोर्ड डिस्प्ले का पैटर्न, रंग और डिजाइन सरल और पठनीय होना चाहिए;

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

1.2.4. नोटिस बोर्ड पर खास तौर पर यह बताया जाएगा कि हाल ही में क्या बदलाव किए गए हैं। उदाहरण के लिए, अगर EHFL के होम लोन प्रोडक्ट्स में हाल ही में कोई बदलाव हुआ है, तो होम लोन प्रोडक्ट्स की जानकारी 'हम होम लोन/प्रोडक्ट्स देते हैं (बदलाव..... को)' के तौर पर दिखाई जा सकती है; और

1.2.5. नोटिस बोर्ड पर उन चीजों की लिस्ट भी हो सकती है जिनके बारे में डिटेल् में जानकारी बुकलेट के रूप में उपलब्ध है।

1.3. इसके अलावा, ऊपर दिए गए बोर्ड के अलावा, EHFL को ब्रांच/ऑफिस परिसर के बाहर 'EHFL/ब्रांच/ऑफिस का नाम, काम के दिन, काम के घंटे और हफ्ते की छुट्टी' जैसी जानकारी भी दिखानी चाहिए।

2. पुस्तिकाएँ/ब्रोशर

2.1. ऊपर पैराग्राफ 1.2.5 में बताई गई पूरी जानकारी अलग-अलग बुकलेट/ब्रोशर में दी जा सकती है। इन बुकलेट/ब्रोशर को 'रिप्लेसेबल पेज' के रूप में एक अलग फ़ाइल/फ़ोल्डर में रखा जा सकता है ताकि कॉपी करने और अपडेट करने में आसानी हो। इस संबंध में, नीचे दी गई मुख्य गाइडलाइंस का पालन किया जा सकता है:

2.1.1 फ़ाइल/फ़ोल्डर को शाखा में ग्राहक लॉबी में या 'क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ' काउंटर पर या ऐसी जगह पर रखा जा सकता है जहाँ अधिकतर ग्राहक आते-जाते हों;

2.1.2 भाषा संबंधी आवश्यकताओं (अर्थात् हिन्दी भाषी राज्यों में द्विभाषी और अन्य राज्यों में त्रिभाषी) को ध्यान में रखा जा सकता है;

2.1.3. बुकलेट प्रिंट करते समय यह पक्का करें कि फ़ॉन्ट साइज कम से कम Arial 10 हो ताकि कस्टमर इसे आसानी से पढ़ सकें; और

2.1.4. बुकलेट की कॉपी कस्टमर को रिक्वेस्ट करने पर दी जा सकती है।

3. वेबसाइट

3.1. ऊपर पैराग्राफ 1.2.5 में बताई गई पूरी जानकारी EHFL की वेबसाइट पर भी दी जा सकती है। EHFL को अपनी वेबसाइट पर मटीरियल डालते समय उसकी तारीख, पढ़ने में आसानी वगैरह से जुड़ी बड़ी गाइडलाइंस का पालन करना चाहिए।

3.2. EHFL को अपनी वेबसाइट पर अलग-अलग कर्ज लेने वालों को दिए गए अलग-अलग कैटेगरी के एडवांस के लिए पिछली तिमाही के कॉन्ट्रैक्टेड लोन की इंटेरेस्ट रेट रेंज दिखानी चाहिए, साथ ही ऐसे लोन के लिए औसत इंटेरेस्ट रेट भी दिखाना चाहिए।

3.3. अलग-अलग तरह के लोन पर लगने वाली कुल फीस और चार्ज, लोन की प्रोसेसिंग के समय बताए जाने चाहिए और ट्रांसपैरेंसी और तुलना के लिए EHFL की वेबसाइट पर भी दिखाए जाने चाहिए, ताकि कस्टमर सोच-समझकर फैसला ले सकें।

3.4. EHFL को अपनी वेबसाइट पर किसी एक बॉरोअर को दिए गए लोन पर क्रेडिट की कुल लागत दिखाने के लिए एनुअल परसेंटेज रेट (APR) या ऐसी ही कोई दूसरी व्यवस्था पब्लिश करनी चाहिए, ताकि कस्टमर अलग-अलग प्रोडक्ट और/या लेंडर से उधार लेने से जुड़ी लागतों की तुलना कर सकें।

3.5. इस मामले में, EHFL यह पक्का करेगा कि कस्टमर उसके होम पेज से ज़रूरी जानकारी आसानी से पा सकें। इसके अलावा, सर्विस चार्ज, फीस और शिकायत सुलझाने से जुड़ी कुछ जानकारी है, जिसके लिए लेटेस्ट अपडेटेड जानकारी वेबसाइट पर ज़रूरी तौर पर पोस्ट की जानी चाहिए। इंटेरेस्ट रेट और सर्विस चार्ज से जुड़ी जानकारी दिखाने का एक फॉर्मेट, जिससे कस्टमर को एक नज़र में ज़रूरी जानकारी मिल सके, अपेंडिक्स I (b) में दिया गया है। हालांकि, बेसिक स्ट्रक्चर को खराब किए बिना या डिस्कलोजर के दायरे को कम किए बिना, ज़रूरतों के हिसाब से फॉर्मेट में बदलाव किया जा सकता है।

4. डिस्प्ले के दूसरे तरीके

बुकलेट के रूप में दी जाने वाली सभी जानकारी को इन्फॉर्मेशन कियोस्क, स्कॉल बार, टैग बोर्ड और/या उपलब्ध दूसरे ऑप्शन में रखकर टच स्क्रीन पर दिखाने पर भी विचार किया जा सकता है। इन तरीकों का इस्तेमाल करके जानकारी दिखाने के समय ऊपर दी गई मुख्य गाइडलाइंस का पालन किया जा सकता है।

5. अन्य मुद्दे

5.1. प्रमोशनल और प्रोडक्ट की जानकारी को ज़रूरी डिस्प्ले को देखने में किसी भी तरह की रुकावट डाले बिना दिखाया जा सकता है। क्योंकि ज़रूरी डिस्प्ले की ज़रूरतों से कस्टमर का फ़ायदा और फ़ाइनेंशियल जानकारी हासिल करने की कोशिश की जाती है, इसलिए उन्हें दूसरे डिस्प्ले बोर्ड से ज़्यादा प्राथमिकता दी जानी चाहिए। सरकार की स्पॉन्सर्ड स्कीम से जुड़ी जानकारी, जगह के हिसाब से, उनकी ज़रूरत के हिसाब से दिखाई जा सकती है।

5.2 EHFL को लोन एप्लीकेशन प्रोसेस करते समय और लोन के चलने के दौरान हर स्टेज पर, **अपेंडिक्स I (b)** में बताए गए फॉर्मेट के अनुसार, सभी बॉरोअर्स को एक साफ़, छोटा MITC देना होगा, जैसा कि समय-समय पर कंपनी की वेबसाइट और हेड ऑफिस/ब्रांच ऑफिस के नोटिस बोर्ड पर पब्लिश और अपडेट किया जाता है।

लोन एप्लीकेशन प्रोसेस करते समय सभी बॉरोअर्स को **अपेंडिक्स I (c)** में दिए गए फॉर्मेट के अनुसार एक साफ़, छोटा KFS देना चाहिए।

6. विकलांग व्यक्ति(यों) के लिए पहुँच समर्थन नीति:

फिजिकली और विजुअली चैलेंज्ड कस्टमर्स को एक्सेसिबिलिटी सपोर्ट देने के लिए कंपनी की पॉलिसी **अपेंडिक्स I (d)** में दी गई है और इसे कंपनी की वेबसाइट और हेड ऑफिस / ब्रांच ऑफिस के नोटिस बोर्ड पर दिखाया जाएगा।

परिशिष्ट I (ए)
व्यापक सूचना पट्ट का प्रारूप
(_____ तक अपडेट किया गया)

A. कस्टमर सर्विस जानकारी:

- i) हमने लोन, डिपॉजिट (अगर लागू हो) और ब्रांच/ऑफिस पर मुख्य ब्याज दरें अलग से दिखाई हैं।
- ii) हमने सभी तरह के चार्ज/फीस भी दिखाए हैं।
- iii) सभी डिपॉजिट अकाउंट पर नॉमिनेशन की सुविधा उपलब्ध है।

B. सर्विस चार्ज:

सी. शिकायत निवारण:

- में) अगर आपको कोई शिकायत है, तो कृपया संपर्क करें:
- ii) अगर आपकी शिकायत ब्रांच लेवल पर हल नहीं होती है, तो आप हमारे ब्रांच मैनेजर/मैनेजर वगैरह (ऑथराइज्ड ऑफिसर का डेजिनेशन) से इस पते पर संपर्क कर सकते हैं: (पता)
- iii) अगर आप हमारी शिकायत सुलझाने की प्रक्रिया से खुश नहीं हैं, तो आप नेशनल हाउसिंग बैंक से इस पते पर संपर्क कर सकते हैं: शिकायत सुलझाने वाला सेल, नेशनल हाउसिंग बैंक, नई दिल्ली।

D. अन्य प्रदान की जाने वाली सेवाएँ:

E. जानकारी बुकलेट फॉर्म में उपलब्ध है (कृपया 'MAY I HELP YOU' काउंटर पर संपर्क करें)

- i) ऊपर (A) से (D) में बताई गई सभी चीजें।
- ii) आम ट्रांज़ैक्शन के लिए समय के नियम।
- iii) KYC/ फेयर प्रैक्टिस कोड/ EHFL का कस्टमर्स के प्रति कमिटमेंट कोड।

F. NHB एक्ट, 1987 के सेक्शन 29 A के तहत जारी सर्टिफिकेट ऑफ़ रजिस्ट्रेशन (CoR) का डिस्प्ले। परिसर के बाहर दी जाने वाली जानकारी:

- i) HFC/ब्रांच का नाम:
- ii) साप्ताहिक अवकाश:
- iii) शाखा कार्य समय

जी. शारीरिक और दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए एक्सेसिबिलिटी सपोर्ट बढ़ाने की पॉलिसी

परिशिष्ट I (बी)

सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC)

ऋण..... (विशिष्ट ऋण उत्पाद का नाम)

हाउसिंग लोन की मुख्य शर्तें और नियम, जिन पर (उधार लेने वाला) और (हाउसिंग फाइनेंस कंपनी का नाम) के बीच सहमति बनी है, नीचे दिए गए हैं:

1. लोन की मंजूरी की रकम:

2. ब्याज

i) टाइप (फिक्स्ड या फ्लोटिंग या डुअल/स्पेशल रेट):

ii) लगने वाला इंटेरेस्ट (फ्लोटिंग रेट लोन के लिए यानी % (रिफरेंस रेट +/-)); और फिक्स्ड रेट लोन के लिए%

iii) मोरेटोरियम या सब्सिडी:

iv) ब्याज रीसेट करने की तारीख:

v) इंटेरेस्ट रेट में बदलाव की जानकारी देने के तरीके:

3. किस्तों के प्रकार

4. लोन की अवधि

5. लोन का मकसद (जिस मकसद के लिए लोन मंजूर किया गया है, उसे बताएं)

6. फीस और दूसरे चार्ज

i) एप्लीकेशन पर (सभी तरह की फीस/चार्ज, अलग-अलग बताएं)

ii) लोन के समय के दौरान (सभी तरह की फीस/चार्ज, अलग-अलग बताए जाएंगे)

iii) फोरक्लोजर पर (सभी तरह की फीस/चार्ज, अलग-अलग बताए जाएंगे)

iv) अगर लोन मंजूर/डिस्बर्स नहीं हुआ तो फ्रीस रिफंडेबल है (सभी तरह की फ्रीस, अलग-अलग बताई जाएगी)

v) फ्लोटिंग से फिक्स्ड इंटेरेस्ट में बदलने और इसके उलट करने पर कन्वर्जन चार्ज (चार्ज का टाइप, अलग-अलग बताया जाएगा)

vi) देर से पेमेंट करने पर पेनल्टी (सभी तरह की पेनल्टी, अलग-अलग बताई जाएगी)

7. लोन के लिए सिक्योरिटी/कोलैटरल

i) मॉर्गेज (लोन के लिए सिक्योरिटी के तौर पर मॉर्गेज की जाने वाली प्रॉपर्टी की डिटेल्स बताएं)

ii) गारंटी (गारंटर का नाम बताएं)

iii) अन्य सिक्योरिटी (अगर कोई दूसरी सिक्योरिटी है, तो उसकी डिटेल्स बताएं)

8. प्रॉपर्टी/बॉरोअर्स का इंश्योरेंस प्रॉपर्टी/बॉरोअर्स के लिए ली जाने वाली इंश्योरेंस पॉलिसी की ज़रूरतों और फीचर्स की डिटेल्स बताई जानी चाहिए

9. लोन देने की शर्तें लोन या उसकी किसी किस्त के देने की शर्तें, जैसे सिक्योरिटी बनाना, मंजूर प्लान जमा करना, कंस्ट्रक्शन के स्टेज, कानूनी मंजूरी वगैरह बताई जानी हैं

10. लोन और ब्याज का रिपेमेंट EMI की रकम और किस्तों की कुल संख्या, जहाँ लोन हर महीने किस्तों में चुकाना है या लोन के प्रिंसिपल अमाउंट और ब्याज के पेमेंट के लिए दूसरी डिटेल्स, जिसमें ड्यू डेट/डेट्स भी शामिल हैं, बताई जाएँ ब्याज दर/EMI में बदलाव की पहले से जानकारी देने का तरीका भी बताएँ

। लागू कानून के तहत आगे बढ़ने से पहले ओवरड्यू की रिकवरी के लिए कर्जदार को दिया जाने वाला नोटिस वगैरह बताया जाएगा

12. वह तारीख जिस दिन सालाना बकाया बैलेंस स्टेटमेंट जारी किया जाएगा

13. ग्राहक सेवाएँ

नीचे दी गई बातों के बारे में संक्षेप में बताएं:

i) ऑफिस में मिलने का समय।

ii) कस्टमर सर्विस के लिए जिस व्यक्ति से संपर्क करना है, उसकी डिटेल्स।

iii) टाइमलाइन के साथ नीचे दी गई जानकारी पाने का प्रोसेस:

क. लोन अकाउंट स्टेटमेंट।

b. टाइटल डॉक्यूमेंट्स की फोटोकॉपी।

c. लोन बंद होने/ट्रांसफर होने पर ओरिजिनल डॉक्यूमेंट्स वापस करना।

14. शिकायत निवारण

पेशान कर्जदार के लिए शिकायत दर्ज करने का तरीका (ई-मेल आईडी और दूसरी कॉन्टैक्ट डिटेल्स जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या को हल करने में लगने वाला समय, एस्केलेशन के लिए मैट्रिक्स, वगैरह) बताएं। इसके अलावा, यह भी बताएं कि अगर शिकायत करने वाला मिले जवाब से खुश नहीं है या कोई जवाब नहीं मिलता है, तो शिकायत करने वाला NHB की वेबसाइट पर ऑनलाइन या NHB, नई दिल्ली को पोस्ट के ज़रिए अपनी शिकायत दर्ज करके नेशनल हाउसिंग बैंक के कंप्लेंट रिड्रेसल सेल से संपर्क कर सकता है।

यह सहमति हुई है कि लोन की शर्तों और नियमों की पूरी जानकारी के लिए, पार्टियां अपने द्वारा किए गए/किए जाने वाले लोन और दूसरे सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स को देखेंगी और उन पर भरोसा करेंगी।

ऊपर दिए गए नियम और शर्तों कंपनी के श्री/श्रीमती/कुमारी _____ ने कर्जदार/वालों को पढ़कर सुना दी हैं और कर्जदार/वालों ने उन्हें समझ लिया है।

(हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान)

(उधार लेने वाले/उधार देने वाले के ऑथराइज्ड व्यक्ति के साइन)

नोट: MITC की डुप्लीकेट कॉपी कर्ज लेने वाले/वालों को दे दी जानी चाहिए।

अनुलग्नक I(सी)

चाबी तथ्य कथन
भाग 1 (दिलचस्पी दर और शुल्क/प्रभार)

1	ऋण प्रस्ताव/ खाता नहीं		प्रकार का ऋण					
2	स्वीकृत ऋण मात्रा (में रुपये)							
3	संवितरण अनुसूची (i) अदायगी में चरणों या 100% अग्रिम (ii) अगर यह है अवस्था ढंग, उल्लेख खंड का प्रासंगिक विवरण वाला ऋण समझौता							
4	ऋण अवधि (वर्ष/महीने/दिन)							
5	किस्त विवरण							
	प्रकार का किस्तों	संख्या का ईपीआई	एपि (₹)	प्रारंभ का पुनर्भुगतान, डाक प्रतिबंध				
6	दिलचस्पी दर (%) और प्रकार (तय या अस्थायी या संकर)							
7	अतिरिक्त जानकारी में मामला का चल दर का दिलचस्पी							
	संदर्भ बेंचमार्क	बेंचमार्क दर (%) (बी)	फैलाना (%) (एस)	अंतिम दर (%) आर = (बी) + (एस)	रीसेट करें आवधिकता ² (महीने) बी एस	प्रभाव का परिवर्तन में संदर्भ बेंचमार्क (के लिए 25 बीपी परिवर्तन में 'आर', परिवर्तन में: ³)	एपि (₹)	नहीं का ईपीआई
8	शुल्क/ आरोप ⁴							
			देय को दोबारा (ए)	देय को ए तीसरा दल के माध्यम से दोबारा (बी)				
			एक बार/ आवर्ती	मात्रा (में ₹) या प्रतिशत (%) जहाँ लागू हो ⁵	एक बार/आवर्ती	मात्रा (में ₹) या प्रतिशत (%) जहाँ लागू हो ⁵		
(में)	प्रसंस्करण फीस							
(ii)	बीमा प्रभार							
(iii)	मूल्यांकन फीस							
(iv)	कोई अन्य (कृपया निर्दिष्ट करें)							
9	वार्षिक को PERCENTAGE दर (अप्रैल) (%) ⁶							
10	विवरण का आकस्मिक प्रभार (में ₹ या %, जैसा लागू)							
(में)	दंड शुल्क, अगर कोई भी, में मामला का विलम्बित भुगतान							
(ii)	अन्य दंड शुल्क, अगर कोई							
(iii)	फोरक्लोजर शुल्क, अगर उपयुक्त							
(iv)	प्रभार के लिए स्विचन का ऋण से अस्थायी को तय दर और उपाध्यक्ष विपरीत							
(v)	कोई अन्य प्रभार (कृपया निर्दिष्ट करें)							

² तय रीसेट, अन्य बजाय पर खाता का परिवर्तन में क्रेडिट प्रोफाइल

³ कृपया संदर्भ देना [परिपत्र 'रीसेट का चल दिलचस्पी दर पर समान महीने के किस्तों \(ईएमआई\) आधारित निजी लोन्स' दिनांक 18 अगस्त, 2023](#) ।

⁴ आर ई मई खुलासा मात्रा जाल का कोई करें ऐसा जैसा जीएसटी

⁵ उल्लेख आवृत्ति, जहाँ आवर्ती

⁶ कृपया संदर्भ देना को चित्रण में उपभवन बी

भाग 2 (अन्य गुणात्मक जानकारी)

1	ऋण समझौते का खंड से संबंधित सगाई का वसूली एजेंट	
2	ऋण समझौते का खंड कौन से विवरण शिकायत निवारण तंत्र	
3	फ़ोन संख्या और ईमेल पहचान का नोडल शिकायत निवारण अधिकारी ⁷	
4	चाहे ऋण है, या में भविष्य शायद, विषय को स्थानांतरण को अन्य आर ई या प्रतिभूतिकरण (हाँ/ नहीं)	
5	में मामला का उधार अंतर्गत सहयोगात्मक उधार व्यवस्था (उदाहरणार्थ, सह-उधार/ आउटसोर्सिंग), अगले अतिरिक्त विवरण मई होना सुसज्जित:	
	नाम का उद्धव दोबारा, साथ में साथ इसका वित्तपोषण अनुपात	नाम का साथी दोबारा साथ में साथ इसका अनुपात का अनुदान
		मिश्रित दर ब्याज की
6	में मामला का डिजिटल ऋण, अगले विशिष्ट खुलासे मई होना सुसज्जित:	
	(i) R E के बोर्ड के हिसाब से कूलिंग ऑफ/लुक-अप पीरियड अनुमत नीति, दौरान कौन उधारकर्ता को नहीं होना आरोप लगाया कोई दंड पर पूर्व भुगतान का ऋण	
	(ii) विवरण का एलएसपी अभिनय जैसा वसूली प्रतिनिधि और अधिकृत को दृष्टिकोण उधार लेने वाला	

⁷ दोबारा मई प्रस्तुत सामान्य ईमेल पहचान, प्रदान किया ए प्रतिक्रिया है बनाया अंदर 1 कार्यरत दिना

परिशिष्ट I (डी)

दिव्यांग व्यक्ति(यों) के लिए एक्सेसिबिलिटी सपोर्ट पॉलिसी

मकसद:

ईज़ी होम फाइनेंस लिमिटेड (EHFL) सभी कस्टमर्स को, जिनमें शारीरिक और देखने में दिक्कत वाले लोग भी शामिल हैं, राइट्स ऑफ़ पर्सन्स विद डिसेबिलिटीज़ एक्ट, 2016 और NHB की गाइडलाइंस के हिसाब से आसान और सबको साथ लेकर चलने वाली फाइनेंशियल सर्विस देने के लिए कमिटेड है। हमारा मकसद अपनी फिजिकल ब्रांच और डिजिटल प्लेटफॉर्म पर सबको बराबर मौका और बिना रुकावट वाला एक्सपीरियंस देना है।

मुख्य सिद्धांत:

- **भेदभाव नहीं:** दूसरे कस्टमर्स को मिलने वाले सभी प्रोडक्ट्स, सर्विसेज़, देखने में दिक्कत वाले लोगों और दिव्यांग लोगों को भी मिलेंगी। सर्विसेज़, प्रोडक्ट्स और सुविधाएँ स्टैंडर्ड क्रेडिट पॉलिसी के तौर पर मिलेंगी और दिव्यांगता के आधार पर मना नहीं किया जाएगा।
- **बराबर ट्रीटमेंट:** फिजिकली और विजुअली चैलेंज्ड कस्टमर्स को भी दूसरे कस्टमर्स की तरह ही सुविधाएं/ऑफर दिए जाएंगे।

दृष्टिबाधित ग्राहक:

- **बिना भेदभाव वाला लोन:** नज़र की कमी लोन देने से मना करने का आधार नहीं होगी।
- **ब्रांच में मदद:** EHFL स्टाफ़ फॉर्म पढ़ने और भरने जैसी सुविधाएं देगा। अगर रिक्वेस्ट की जाए, तो कस्टमर को बिज़नेस के नियम और शर्तें गवाह की मौजूदगी में पढ़कर सुनाई जाएंगी।
- **डॉक्यूमेंट्स :** डॉक्यूमेंटेशन की ज़रूरतें दूसरे कस्टमर्स जैसी ही हैं, लेकिन अकाउंट पर "अकाउंट होल्डर को कम दिखाई देता है" मार्क होना चाहिए।
- **अंगूठे के निशान से मंजूरी :** अगर ज़रूरी हुआ तो ग्राहकों को अंगूठे के निशान और एक डिक्लेरेशन के साथ सर्विस दी जाएगी।
- **पावर ऑफ़ अटॉर्नी / मैडेट :** जिन कस्टमर्स को देखने में दिक्कत होती है, अगर वे चाहें तो अपना अकाउंट ऑपरेट करने के लिए पावर ऑफ़ अटॉर्नी या मैडेट होल्डर को अपॉइंट कर सकते हैं।

फिजिकल ब्रांच एक्सेसिबिलिटी:

- **प्रायोरिटी सर्विस:** एक साफ़ तौर पर पहचाना जा सकने वाला नोटिस लगाया जाएगा ताकि दिव्यांग लोग (PWDs) प्रायोरिटी सर्विस मांग सकें।
- **शाखा में सहायता:**
 - **ब्रांच ऑफिसर:** हर ऑपरेशनल ऑफिस में PWDs को सर्विस देने के लिए ब्रांच हेड / ब्रांच ऑफिसर को नॉमिनेट किया जाएगा। उनकी कॉन्टैक्ट डिटेल्स एंट्रेंस पर दिखाई जाएंगी।
 - **फॉर्म भरने में मदद:** अगर ज़रूरत हुई तो स्टाफ़ फॉर्म और चेक पढ़ने और भरने जैसी एक्स्ट्रा सुविधाएँ भी देगा। अगर कस्टमर रिक्वेस्ट करेगा तो टर्म्स एंड कंडीशंस किसी गवाह के सामने पढ़कर सुनाए जाएंगे।
 - **इंफ्रास्ट्रक्चर सुविधाएं:** कंपनी फिजिकल और विजुअल चुनौतियों वाले कस्टमर्स को सपोर्ट करने के लिए ज़रूरी इंफ्रास्ट्रक्चर सुविधाएं देना पक्का करेगी।

पॉलिसी रिव्यू:

दिव्यांग कस्टमर्स को दी जाने वाली सुविधाओं और सर्विसेज़ का समय-समय पर रिव्यू किया जाएगा, और लगातार सुधार पक्का करने के लिए कस्टमर का फ़ीडबैक एक्टिवली इकट्ठा किया जाएगा।

easy

इझी होम फायनान्स लिमिटेड

विभागाचे नाव: अनुपालन

योग्य सराव संहिता

आवृत्ती: **EHFL/आर्थिक वर्ष २०२६-२७/जून/ योग्य कार्यपद्धती संहिता / आवृत्ती: ९**

प्रभावी तारीख: २ जून २०२६

धोरण पुढील पुनरावलोकनापर्यंत वैध राहिल.

अस्वीकरण:

या दस्तऐवजात असलेली माहिती गोपनीय असून ती केवळ कंपनी, तिचे कर्मचारी आणि इझी होम फायनान्स लिमिटेडचे अधिकृत प्रतिनिधी/वापरकर्ते यांच्यासाठी आहे. या दस्तऐवजात प्रवेश... द्वारे कोणीही इतर आहे अनधिकृत. कोणतेही वापर, वितरण, छपाई, प्रसार, नक्कल करणे, इतर कोणत्याही व्यक्तीद्वारे या दस्तऐवजाचा खुलासा किंवा अन्य वापर करण्यास सक्त मनाई आहे आणि तसे केल्यास कारवाई केली जाऊ शकते. बेकायदेशीर. कंपनीला लागू असलेल्या विद्यमान मास्टर डायरेक्शन, अधिसूचना किंवा परिपत्रकात सुधारणा करणारी कोणतीही नियामक अधिसूचना किंवा परिपत्रक प्राप्त झाल्यावर धोरण सुधारित मानले जाईल. अशा सुधारणांची प्रभावी तारीख ही सुधारित नियामक अधिसूचना किंवा परिपत्रकात नमूद केलेली लागू होण्याची तारीख असेल किंवा कंपनीने अशा सुधारणा लागू केलेली कोणतीही पूर्वीची तारीख असेल. असे सुधारित धोरण दस्तऐवज वार्षिक पुनरावलोकन प्रक्रियेदरम्यान संचालक मंडळ / समितीच्या नोंदीसाठी सादर केले जातील, जोपर्यंत अन्यथा अशा सुधारणांसाठी संचालक मंडळ / समितीची पूर्व-नोंद आणि/किंवा मंजूरी आवश्यक नसेल.

वर्णन	सही
तयार केलेले: सचिवालयीन विभाग	
यांनी पुनरावलोकन केले: एंटरप्राइज रिस्क मॅनेजमेंट कमिटी	
यांनी मंजूर केले: संचालक मंडळ	

आवृत्तीचा इतिहास:

आवृत्ती	लागू होण्याची तारीख	बदलांचे वर्णन	पुढील पुनरावलोकन तारीख
०	आरंभ	प्राथमिक	
१	२२ जून २०१९	पहिला मसुदा	
२	२५ सप्टेंबर २०२०	दुसरा मसुदा	
३	१७ सप्टेंबर २०२१	तिसरा मसुदा	
४	१० ऑक्टोबर २०२२	चौथा मसुदा	
५	१८ ऑगस्ट २०२३	पाचवा मसुदा	
६	१६ फेब्रुवारी २०२४	सहावा मसुदा	
७	८ जून, २०२४	सातवा मसुदा	
८	२२ मे, २०२५ आणि ०५ फेब्रुवारी, २०२६	आठवा मसुदा	

९	०२ जून, २०२६	नववा मसुदा	
---	--------------	------------	--

इझी होम फायनान्स लिमिटेड (ईएचएफएल) योग्य व्यवहार संहिता

मी - प्रस्तावना

स्वीकारलेले धोरण हे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचना क्रमांक RBI/DOR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/ 03-10-119/2025-26 दिनांक २८ नोव्हेंबर, २०२५ अन्वये जारी केलेल्या आणि सर्व गृहनिर्माण वित्त कंपन्या (HFC's) द्वारे अंमलात आणल्या जाणाऱ्या 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या) निर्देश, २०२५' आणि 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५' तसेच आरबीआय/एनएचबी द्वारे वेळोवेळी जारी केल्या जाणाऱ्या त्यानंतरच्या सुधारणा, अधिसूचना, परिपत्रके आणि इतर मार्गदर्शक तत्वांनुसार आहे.

कंपनीने आपल्या व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता वाढवण्यासाठी योग्य व्यवहार संहिता ("संहिता") तयार केली आहे .

II - संहितेचे उद्दिष्ट

वित्तीय प्रणालीचा एक भाग असलेल्या गृह वित्त कंपन्या (HFCs) गृहकर्ज वितरण यंत्रणेची व्याप्ती वाढवून आर्थिक विकासात योगदान देतात. संस्था आणि अंतिम वापरकर्ते यांच्यातील व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी आणि सुजाण व्यावसायिक संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी, काही व्यापक मार्गदर्शक तत्त्वे आवश्यक मानली गेली आहेत. या पार्श्वभूमीवर, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने, सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून आणि व्यावसायिक पद्धतींमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी, HFCs करिता 'निष्पक्ष व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे' (Guidelines on Fair Practices Code) तयार केली आहेत. ही संहिता EHFL द्वारे खालील उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी तयार करण्यात आली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य प्रथांना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढवणे, जेणेकरून ग्राहकाला अपेक्षित असलेल्या सेवांबद्दल अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल. कंपनी;
- स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारशक्तींना प्रोत्साहन देऊन उच्च परिचालन मानके साध्य करणे;
- कंपनी आणि तिचे ग्राहक यांच्यात एक निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे; आणि
- गृह वित्तपुरवठ्यावरील विश्वास वाढवण्यासाठी प्रणाली.

III - लागूता

ही संहिता सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल, मग त्या EHFL, तिच्या उपकंपन्या किंवा डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वमालकीचे आणि/किंवा बाह्यस्रोत व्यवस्थेअंतर्गत) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाने, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने पुरविल्या जात असल्या तरीही.

४ - कोड

1. पारदर्शकता

- a) कंपनी ग्राहकांशी असलेल्या आपल्या सर्व व्यवहारांमध्ये नेहमीच निष्पक्ष, वाजवी आणि पारदर्शक पद्धतीने वागण्याचे पालन

करेल आणि याची खात्री करेल की:

- b) कंपनी आपल्याद्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी, तसेच आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या कार्यपद्धती आणि प्रथामध्ये, या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करते. अनुसरण करा
- c) कंपनीची उत्पादने आणि सेवा सर्व संबंधित कायदे आणि नियमांचे तंतोतंत पालन करतात . आत्मा
- d) ग्राहकांशी असलेले व्यवहार सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर आधारित आहेत.

2 कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- 2.1 कर्जदाराशी होणारा सर्व पत्रव्यवहार त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत असावा.
- 2.2 ईएचएफएलने कर्जदाराला कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/आकार, कर्ज मंजूर न झाल्यास/वितरित न झाल्यास परत मिळणारी शुल्काची रक्कम, पूर्व-परतफेडीचे पर्याय आणि त्यावरील शुल्क (असल्यास), विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क (असल्यास), कर्जाचे दर निश्चित दरावरून बदलत्या दरावर किंवा उलट बदलण्यासाठी लागणारे रूपांतरण शुल्क, व्याज दर पुन्हा निश्चित करण्याच्या कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब याबद्दलची सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करावी. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे झाल्यास, ईएचएफएलने कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी/मंजूर करण्यासाठी लागणाऱ्या सर्व शुल्कांसहित 'एकूण खर्च' पारदर्शकपणे उघड करणे आवश्यक आहे. तसेच, हे सुनिश्चित केले पाहिजे की असे शुल्क/आकार भेदभावरहित असतील. याव्यतिरिक्त, EHFL सर्व संभाव्य कर्जदारांना RBI (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ च्या परिशिष्ट I(c) नुसार प्रमाणित स्वरूपात मुख्य तथ्य विवरण (Key Facts Statement - KFS) प्रदान करेल. हे अधिक विशेषतः मंजुरी पत्र (ज्यामध्ये सुधारित मंजुरी पत्र, मुख्य तथ्य विवरण, सुविधा / कर्ज करार, इतर अत्यंत महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) यांचा समावेश आहे) आणि वेळोवेळी जारी केल्या जाणाऱ्या इतर नियामक परिपत्रके, अधिसूचना यांद्वारे समाविष्ट आणि सूचित केले आहे.
- 2.3 कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर गृह वित्त कंपन्यांनी (HFCs) देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्जामध्ये अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी नमूद केली जाऊ शकते.
- 2.4 ईएचएफएल सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. शक्यतो, कर्ज अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी लागणारा कालावधीदेखील पोचपावतीमध्ये नमूद केला जावा.

3. कर्ज मूल्यांकन, अटी व शर्ती आणि कर्ज अर्ज नामंजूर झाल्याची सूचना

- 3.1 साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती EHFL द्वारे अर्जाच्या वेळीच गोळा केली जाईल. जर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता भासल्यास, ग्राहकाशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल असे त्याला तात्काळ कळवले पाहिजे.
- 3.2 ईएचएफएल कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, मंजुरी पत्र, प्रमुख तथ्य विवरण किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय रचना, पूर्व-पेमेंट शुल्क, दंड शुल्क (असल्यास) यासह सर्व अटी व शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तींना दिलेली लेखी स्वीकृती आपल्या दसरी नोंदवून ठेवेल.
- 3.3 ईएचएफएल कर्ज करारामध्ये विलंबाने परतफेड केल्याबद्दल आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क ठळक अक्षरात नमूद करेल.
- 3.4 ईएचएफएल कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना, प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराच्या प्रतीसोबत कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत पोचपावती घेऊन हमखास देईल.
- 3.5 जर ईएचएफएल ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नकार देण्याची कारणे लेखी स्वरूपात कळवेल.

4. वैयक्तिक कर्जाची (गृह कर्जासहित) परतफेड/तडजोड झाल्यावर, अटी व शर्तीमधील बदलांसहित कर्जाचे वितरण आणि जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची सुपुर्दगी.

- 4.1 करार / मंजूरी पत्र / प्रमुख वस्तुस्थिती विवरण यामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जावे .
- 4.2 ईएचएफएल कर्जदाराला, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/आकार इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देईल. ईएचएफएलने हे देखील सुनिश्चित करावे की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यासाठीच लागू होतील. या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली पाहिजे.
- 4.3 जर असा बदल ग्राहकाच्या तोट्याचा ठरत असेल, तर तो/ती ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही पूर्वसूचना न देता, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता आपले खाते बंद करू शकतो/शकते किंवा दुसऱ्या खात्यात हस्तांतरित करू शकतो/शकते.
- 4.4 करारांतर्गत देयके परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्याचा निर्णय, कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- 4.5 कर्जदाराविरुद्ध EHFL ला असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी असलेल्या कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व देय रकमेची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यावर EHFL सर्व तारणे मुक्त करेल. जर असा समायोजनाचा हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/भरला जाईपर्यंत EHFL ला तारणे स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटीनुसार आहे, हे नमूद केलेले असेल.
- 4.6 संपूर्ण परतफेड मिळाल्यानंतर आणि कर्ज खाते बंद झाल्यावर, EHFL ला सर्व जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सुपूर्द करणे आवश्यक आहे. EHFL ने खालील निर्देशांचे पालन करावे:
- 4.6.1 जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या हस्तांतरणाचे दस्तऐवज:
- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या कालावधीत, ईएचएफएल सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सुपूर्द करेल आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात नोंदवलेले बोजे काढून टाकेल.
 - कर्जदाराला, त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर ज्या शाखेत कर्ज खाते कार्यरत होते तेथून किंवा EHFL च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे ती कागदपत्रे उपलब्ध असतील, गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
 - प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये, जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांच्या परतीची कालमर्यादा आणि ठिकाण नमूद केले जाईल.
 - एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या आकस्मिक प्रसंगाला तोंड देण्यासाठी, ईएचएफएलकडे जंगम/स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुनियोजित कार्यपद्धती असेल. अशी कार्यपद्धती, ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर तत्सम धोरणे आणि कार्यपद्धतींसह, ईएचएफएलच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.
- 4.6.2 जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे देण्यास झालेल्या विलंबाबद्दलची नुकसानभरपाई:
- कर्जाची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा जास्त काळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे देण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात बोजा समाधान अर्ज दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, ईएचएफएल कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर विलंब ईएचएफएलच्या चुकीमुळे झाला असेल, तर ते कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹५,०००/- दराने नुकसान भरपाई देईल.
 - जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान झाल्यास, ईएचएफएल कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी सहाय्य करेल आणि वरील उप-परिच्छेद (अ) मध्ये नमूद केल्यानुसार नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी एचएफसीना ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधीचा दंड आकारला जाईल.
 - या निर्देशानुसार प्रदान करण्यात येणारी भरपाई ही, कोणत्याही लागू कायदानुसार कर्जदाराला इतर कोणतीही भरपाई मिळवण्याच्या

हक्कांवर गदा आणणारी नसेल.

4.7 परिच्छेद 5.6 अंतर्गत असलेले निर्देश अशा सर्व प्रकरणांना लागू होतील जिथे जंगम/स्थावर मालमतेच्या मूळ कागदपत्रांची परतफेड 01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर देय होते.

5 रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (सह-कर्ज व्यवस्था) निर्देश, २०२५ च्या अनुपालनात, इझी होम फायनान्स लिमिटेड ('ओरिजिनेटिंग आरई') आणि तिची भागीदार नियमित संस्था ('पार्टनर आरई') यांच्या विवेकबुद्धीनुसार, त्यांच्यामध्ये झालेल्या सह-कर्ज व्यवस्थेअंतर्गत कर्जाचा विचार केला जाऊ शकतो . अशा व्यवस्थेअंतर्गत, कर्जदाराने कळवल्यानुसार एकत्रित व्याजदराची परतफेड करावी. सदर व्यवस्थेअंतर्गत सर्व सेवा, परतफेड आणि तक्रार निवारणासाठी इझी होम फायनान्स लिमिटेड एकमेव संपर्क बिंदू म्हणून काम करेल.

6 डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवरून मिळवलेली कर्जे

6.1 ईएचएफएलद्वारे कोणत्याही कामाचे बाह्यीकरण केल्याने तिची कर्तव्ये कमी होत नाहीत, कारण नियामक निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे ईएचएफएलवरच आहे. जेव्हा कधी ईएचएफएल कर्जदार शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मला आपले एजंट म्हणून नियुक्त करेल, तेव्हा तिने खालील निर्देशांचे पालन करावे:

6.2 एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे ईएचएफएलच्या वेबसाइटवर जाहीर केली जातील.

6.3 एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना, ते EHFL च्या वतीने ग्राहकाशी संवाद साधत आहेत, हे ग्राहकाला आधीच कळवण्याचे निर्देश दिले जातील.

6.4 मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेच, परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कर्जदाराला EHFL च्या लेटरहेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.

6.5 कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराच्या प्रतिसोबत, कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत दिली जाईल.

6.6 ईएचएफएलने वापरलेल्या डिजिटल कर्जपुरवठा प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि नियंत्रण सुनिश्चित केले जाईल.

6.7 तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी जनजागृती करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

६अ. डिजिटल कर्जपुरवठ्यासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे

जर कंपनीने डिजिटल कर्जपुरवठा करण्याचा निर्णय घेतला, तर कंपनीने मास्टर डायरेक्शन – आरबीआय (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – डिजिटल लेंडिंग) डायरेक्शन, २०२५ मध्ये दिलेल्या सूचनांचे पालन करावे. जिथे कुठे EHFL कर्जदार शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मला आपले एजंट म्हणून नियुक्त करेल, तिथे कंपनीने खालील सूचनांचे पालन करावे: एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची नावे EHFL च्या वेबसाइटवर जाहीर करावीत; एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मला ग्राहकाला आगाऊ कळवण्याचे निर्देश द्यावेत की, ते EHFL च्या वतीने त्याच्या/तिच्याशी संवाद साधत आहेत; कर्ज मंजूर झाल्यानंतर लगेच, परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी होण्यापूर्वी, मंजूरी पत्र EHFL च्या लेटरहेडवर कर्जदाराला जारी करावे; कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची एक प्रत आणि त्यासोबत कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत द्यावी; EHFL ने नियुक्त केलेल्या डिजिटल

लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि नियंत्रण सुनिश्चित केले जाईल; तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी जनजागृती करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

६ब. डिजिटल कर्जपुरवठ्यामधील डिफॉल्ट लॉस गॅरंटी (DLG) बाबत मार्गदर्शक तत्त्वे

जर कंपनीने डिजिटल कर्जपुरवठा करण्याचा निर्णय घेतला, तर EHFL डिजिटल कर्जपुरवठ्यामधील डिफॉल्ट लॉस गॅरंटी (DLG) संदर्भात मास्टर डायरेक्शन - RBI (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - डिजिटल लेंडिंग) डायरेक्शन्स, 2025 मध्ये दिलेल्या सूचनांचे पालन करेल.

7 संचालक मंडळाची जबाबदारी

- 7.1 ईएचएफएलच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि गान्हाणी सोडवण्यासाठी संस्थेअंतर्गत एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करावी. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, ईएचएफएलच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांतून उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि निकाली काढले जातील.
- 7.2 ईएचएफएलच्या संचालक मंडळाने व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर 'निष्पक्ष व्यवहार संहिते'च्या पालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करावी. अशा आढाव्यांचा एक एकत्रित अहवाल, मंडळाने विहित केलेल्या नियमित अंतराने, मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

8 तक्रारी आणि गान्हाणे निवारण

- 8.1 ईएचएफएलकडे तिच्या प्रत्येक कार्यालयात, ऑनलाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह, तक्रारी आणि गान्हाणी स्वीकारणे, नोंदवणे आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.
- 8.2 जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर EHFL एका आठवड्याच्या आत त्यांना पोचपावती/उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम नमूद असावे. जर तक्रार EHFL च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे कळवली गेली असेल, तर ग्राहकाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.
- 8.3 प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, ईएचएफएल ग्राहकाला आपला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का लागत आहे याचे स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल. तसेच, जर ग्राहक तरीही समाधानी नसेल, तर त्याने/तिने आपल्या तक्रारीवर पुढील कारवाई कशी करावी, याची माहिती त्याला/तिला दिली पाहिजे.
- 8.4 ईएचएफएलने पीडित कर्जदाराला तक्रार दाखल करण्यासाठी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया (तक्रार दाखल करण्यासाठी ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, समस्या सोडवण्यासाठी लागणारा वेळ, तक्रार वरिष्ठ अधिकाऱ्यांकडे पाठवण्यासाठीचे निकष इत्यादी) सार्वजनिक करावी आणि विशेषतः ती आपल्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल याची खात्री करावी. ईएचएफएलने आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर हे स्पष्टपणे प्रदर्शित करावे की, जर तक्रारदाराला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाने तो असमाधानी असेल, तर तक्रारदार एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाईन किंवा एनएचबी, नवी दिल्ली येथे पोस्टाने आपली तक्रार दाखल करून नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

9 पतविषयक माहिती अद्ययावत/दुरुस्त करण्यास विलंब झाल्याबद्दल ग्राहकांना नुकसान भरपाई देण्याची चौकट आणि ग्राहक सेवा बळकटीकरण:

मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टिंग) डायरेक्शन्स, २०२५ हे क्रेडिट इन्स्टिट्यूशन (सीआय) आणि क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (सीआयसी) यांना लागू असलेले विद्यमान विविध परिपत्रके रद्द करतील आणि त्यामध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या मर्यादेपर्यंत लागू होतील.

a) जर तक्रारदाराने पतसंस्था (सीआय) (म्हणजे ईएचएफएल) / पत माहिती कंपनी (सीआयसी) कडे तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसांच्या कालावधीत त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण झाले नाही, तर तक्रारदार प्रति कॅलेंडर दिवस ₹100 च्या नुकसान भरपाईस पात्र असतील. सीआय आणि सीआयसी यांना तक्रारीचे निराकरण/निपटारा करण्यासाठी एकूण तीस (30) दिवसांची मर्यादा देण्यात आली आहे. याचा अर्थ असा की, तक्रारीच्या संपूर्ण निराकरणासाठी सीआयला एकवीस (21) दिवस मिळतील आणि सीआयसीला उर्वरित नऊ (9) दिवस मिळतील. तक्रारीच्या निराकरणाची तारीख ती असेल, जेव्हा सीआयसी किंवा सीआयद्वारे सुधारित पत माहिती अहवाल (सीआयआर) तक्रारदाराने दिलेल्या टपाल पत्त्यावर किंवा ईमेल आयडीवर पाठवला जाईल. नुकसान भरपाईची रक्कम तक्रारीच्या निराकरणांतर पाच (5) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रारदाराच्या बँक खात्यात जमा केली जाईल. जर तक्रारदार किंवा सीआयसीने (CIC) माहिती दिल्यानंतर २१ कॅलेंडर दिवसांच्या आत, योग्य दुरुस्ती किंवा जोडणी करून किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे अद्ययावत क्रेडिट माहिती सीआयसीना पाठवण्यात ईएचएफएल अयशस्वी ठरले, तर ईएचएफएल तक्रारदाराला नुकसान भरपाई देईल. विद्यमान क्रेडिट सुविधांमधील डिफॉल्ट/डेज पास्ट ड्यू (DPD) बाबत सीआयसीना माहिती सादर करताना, जिथे मोबाईल नंबर/ईमेल आयडी तपशील उपलब्ध असेल, तिथे ईएचएफएल ग्राहकांना एसएमएस/ईमेलद्वारे सूचना पाठवेल. ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी ईएचएफएलकडे सीआयसीकरिता एक समर्पित नोडल पॉइंट/संपर्क अधिकारी असेल. नोडल पॉइंट/अधिकाऱ्याचा तपशील, ईमेल आयडी आणि टेलिफोन/मोबाईल नंबरसह, ईएचएफएलद्वारे सीआयसीना पुरवला जाईल आणि नोडल पॉइंट/अधिकाऱ्यामध्ये कोणताही बदल झाल्यास, अशा बदलाच्या पाच (५) कॅलेंडर दिवसांच्या आत सीआयसीना कळवले जाईल. ईएचएफएल किमान सहामाही आधारावर ग्राहकांच्या तक्रारींचे मूळ कारण विश्लेषण (RCA) करेल. CICs कडे सादर केल्या जाणाऱ्या डेटाची गुणवत्ता सुधारण्यासाठी EHFL सर्व विभागांसाठी डेटा गुणवत्ता निर्देशांकाचा (DQI) सहामाही आढावा देखील घेईल.

(ब) तक्रारदाराने किंवा सीआयसीने माहिती दिल्याच्या २१ कॅलेंडर दिवसांच्या आत, योग्य दुरुस्ती किंवा जोडणी करून किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे अद्ययावत क्रेडिट माहिती सीआयसीना पाठवण्यात अयशस्वी झाल्यास, ईएचएफएल तक्रारदाराला नुकसान भरपाई देईल;

(c) तक्रारदाराने किंवा EHFL ने माहिती दिल्याच्या एकवीस (21) कॅलेंडर दिवसांच्या आत CIC ला अद्ययावत क्रेडिट माहिती प्रदान केली असूनही, जर CIC तक्रारदाराने किंवा EHFL ने माहिती दिल्याच्या तीस (30) कॅलेंडर दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्यात अयशस्वी ठरल्यास, EHFL तक्रारदाराला नुकसान भरपाई देईल;

(ड) तक्रार नाकारण्यात आलेल्या प्रकरणांसहित सर्व प्रकरणांमध्ये, तक्रारदाराला EHFL/ CICs द्वारे तक्रारीवर केलेल्या कारवाईची माहिती दिली जाईल. तक्रार नाकारण्याच्या प्रकरणांमध्ये, नाकारण्याची कारणे देखील EHFL आणि CIC द्वारे दिली जातील.

(इ) तक्रार दाखल केल्यापासून तीस (30) कॅलेंडर दिवसांपेक्षा जास्त विलंबाने निराकरण झाल्यास, सीआयसी/ईएचएफएल द्वारे तक्रारदाराला द्यावयाची नुकसान भरपाई संबंधित ईएचएफएल/सीआयसीमध्ये प्रमाणानुसार विभागली जाईल.

(फ) जिथे तक्रार एकापेक्षा जास्त CI द्वारे प्रदान केलेल्या चुकीच्या पत माहितीशी संबंधित असेल, तिथे तक्रारदाराने संबंधित CIC कडे तक्रार नोंदवावी. CIC सर्व संबंधित CI सोबत समन्वय साधेल आणि तक्रारदाराला तक्रारीचे सर्वसमावेशक निराकरण प्रदान करेल.

(ग) जिथे सीआयसी (CIC) द्वारे तक्रार प्राप्त आणि नोंदणीकृत केली गेली आहे आणि तक्रारीच्या निराकरणात विलंब झाला आहे, तिथे सीआयसी (CIC) अंतिम निराकरणांतर संबंधित सीआय (CI) आणि तक्रारदाराला एकूण विलंब (कॅलेंडर दिवसांमध्ये) आणि सीआय (CI) आणि/किंवा सीआयसी (CIC) द्वारे देय असलेल्या नुकसान भरपाईच्या रकमेबद्दल माहिती देईल.

(h) जिथे EHFL ने तक्रार प्राप्त केली आहे आणि नोंदणी केली आहे आणि तक्रारीच्या निराकरणाला विलंब झाला आहे, तिथे EHFL अंतिम निराकरणानंतर संबंधित CIC(s) आणि तक्रारदाराला एकूण विलंब (कॅलेंडर दिवसांमध्ये) आणि EHFL आणि/किंवा CIC(s) द्वारे देय असलेल्या नुकसान भरपाईच्या रकमेबद्दल माहिती देईल.

i. तक्रार निवारणाची तारीख ती असेल, जेव्हा सीआयसी किंवा ईएचएफएल द्वारे सुधारित क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्ट (सीआयआर) तक्रारदाराने दिलेल्या टपाल पत्त्यावर किंवा ईमेल आयडीवर पाठवला जाईल.

(j) सीआयसी/ ईएचएफएल यांनी त्यांच्या तक्रार सादर करण्याच्या नमुन्यात (ऑनलाइन आणि ऑफलाइन दोन्ही) तक्रारदाराला नुकसान भरपाईची रक्कम जमा करण्यासाठी संपर्क तपशील, ईमेल आयडी आणि बँक खात्याचा तपशील/ युनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआय) आयडी सादर करता यावा, यासाठी योग्य तरतूद करावी. अचूक तपशील देण्याची जबाबदारी तक्रारदाराची असेल आणि तक्रारदाराने दिलेल्या कोणत्याही चुकीच्या माहितीसाठी ईएचएफएल/ सीआयसी जबाबदार राहणार नाहीत.

(k) तक्रारीचे निराकरण झाल्यापासून पाच (5) कामकाजाच्या दिवसांच्या आत नुकसान भरपाईची रक्कम तक्रारदाराच्या बँक खात्यात जमा केली जाईल.

(ल) EHFL किंवा CICs द्वारे नुकसान भरपाई चुकीच्या पद्धतीने नाकारल्यास, तक्रारदार रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (ज्यामध्ये वेळोवेळी सुधारणा केल्या जाऊ शकतात, ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), 2026 चा समावेश आहे परंतु तेवढ्यापुरते मर्यादित नाही) अंतर्गत RBI लोकपालाकडे संपर्क साधू शकतो.

(m) EHFL द्वारे नुकसान भरपाई चुकीच्या पद्धतीने नाकारल्यास, जी प्रकरणे अद्याप रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ (ज्यात वेळोवेळी सुधारणा केली जाऊ शकते, ज्यात रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS), २०२६ चा समावेश आहे परंतु तेवढ्यापुरते मर्यादित नाही) अंतर्गत समाविष्ट केलेली नाहीत, अशा परिस्थितीत तक्रारदार भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या प्रादेशिक कार्यालयांमधून (ROs) कार्यरत असलेल्या ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्षाकडे (CEPC) संपर्क साधू शकतात.

देखभाल न करता येणे: खालील प्रकरणांमध्ये भरपाईची चौकट लागू होणार नाही:

- (I) CICRA, 2005 च्या कलम 18 अंतर्गत ज्या विवादांसाठी उपाययोजना प्रदान केली आहे. CICRA, 2005 चे कलम 18 अशी तरतूद करते की, क्रेडिट माहितीच्या व्यवसायाशी संबंधित बाबींवर CICs, CIs, कर्जदार आणि ग्राहक यांच्यामध्ये उद्भवणाऱ्या आणि ज्यासाठी CICRA, 2005 अंतर्गत कोणतीही उपाययोजना प्रदान केलेली नाही, अशा विवादांचे निराकरण लवाद आणि सलोखा कायदा, 1996 मध्ये प्रदान केल्यानुसार सलोखा किंवा लवादाद्वारे केले जाईल;
- (II) (अ) अंतर्गत प्रशासन, (ब) मानव संसाधन, (क) कर्मचाऱ्यांचे वेतन आणि भत्ते यासंबंधीच्या तक्रारी/संदर्भ, आणि (ड) सीआयसी/सीआय यांच्या सूचना आणि व्यावसायिक निर्णयांच्या स्वरूपातील संदर्भ;
- (III) क्रेडिट स्कोअर/क्रेडिट स्कोअर मॉडेलच्या गणनेसंबंधीचे वाद/गाऱ्हाणी; आणि
- (IV) ग्राहक विवाद निवारण आयोग, न्यायालये, न्यायाधिकरणे इत्यादींसारख्या इतर मंचांद्वारे निर्णय दिलेल्या किंवा आधीच प्रलंबित असलेल्या तक्रारी.

विद्यमान पत सुविधांमधील डिफॉल्ट/डेज पास्ट ड्यू (DPD) बाबत सीआयसीकडे माहिती सादर करताना, जिथे मोबाईल नंबर/ईमेल आयडी तपशील उपलब्ध असतील, तिथे ईएचएफएल ग्राहकांना एसएमएस/ईमेलद्वारे अलर्ट पाठवेल.

ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ईएचएफएलकडे सीआयसीसाठी एक समर्पित नोडल पॉइंट/संपर्क अधिकारी असेल. नोडल पॉइंट/अधिकाऱ्याचा तपशील, ईमेल आयडी आणि टेलिफोन/मोबाइल क्रमांकासह, ईएचएफएलद्वारे सीआयसींना पुरवला जाईल आणि नोडल पॉइंट/अधिकाऱ्यामध्ये कोणताही बदल झाल्यास, अशा बदलाच्या पाच (5) कॅलेंडर दिवसांच्या आत सीआयसींना कळवले जाईल.

ईएचएफएल किमान सहामाही आधारावर ग्राहक तक्रारींचे मूळ कारण विश्लेषण (RCA) हाती घेईल. आरसीए करण्यासाठी माहितीचे स्रोत म्हणून, सीआय (CIs) इतर गोष्टींबरोबरच, सीआयसी (CICs) द्वारे नाकारलेल्या डेटावरील माहिती आणि सीआयसीद्वारे प्रदान केलेला डेटा गुणवत्ता निर्देशांक (DQI) यांचाही वापर करतील. आरसीएच्या विश्लेषणाचा आढावा ईएचएफएलच्या सर्वोच्च व्यवस्थापनाद्वारे किमान वार्षिक आधारावर घेतला जाईल.

सीआयसींना सादर केल्या जाणाऱ्या डेटाची गुणवत्ता सुधारण्यासाठी, सर्व विभागांच्या डेटा गुणवत्ता निर्देशांकाचा (DQI)* सहामाही आढावा घेण्याचा सल्ला ईएचएफएलला देण्यात आला आहे. वरील समस्यांवर उचललेली सुधारणात्मक पाऊले, त्यावरील अहवालासह, त्या सहामाहीच्या समाप्तीपासून दोन महिन्यांच्या आत ईएचएफएलद्वारे आपल्या सर्वोच्च व्यवस्थापनासमोर पुनरावलोकनासाठी सादर केली जावीत.

डेटा गुणवत्ता निर्देशांक - एक सामान्य डेटा गुणवत्ता निर्देशांक बँका/वित्तीय संस्थांना त्यांच्या डेटामधील त्रुटी ओळखण्यास आणि कालांतराने त्यांची कामगिरी सुधारण्याच्या दिशेने वाटचाल करण्यास मदत करेल. याव्यतिरिक्त, त्यांना त्यांच्या प्रतिस्पर्धकांच्या तुलनेत स्वतःच्या कामगिरीचे मानांकन करता येईल आणि त्यांचे सापेक्ष स्थान ओळखता येईल.

10 भाषा आणि संवाद साधण्याची पद्धत योग्य व्यवहार संहिता

10.1 वर नमूद केलेल्या निर्देशांवर आधारित योग्य व्यवहार संहिता (जी शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल), ईएचएफएल (EHFL) आपल्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने लागू करेल. ईएचएफएलला योग्य व्यवहार संहितेचा मसुदा तयार करण्याचे, निर्देशांची व्याप्ती वाढवण्याचे स्वातंत्र्य असेल, परंतु वरील निर्देशांमागील मूळ भावनेशी कोणत्याही प्रकारे तडजोड केली जाणार नाही. विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी ही संहिता त्यांच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध केली जाईल.

11 आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

11.1 प्रत्येक एचएफसीचे संचालक मंडळ निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमांसाठी आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित करेल. व्याजदर, जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठीचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क, हे कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जामध्ये उघड केले जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. ईएचएफएलच्या संचालक मंडळाकडे दंडात्मक शुल्कांसाठी (असल्यास) देखील एक स्पष्ट धोरण असेल.

11.2 व्याजदर, जोखमीच्या वर्गीकरणाची पद्धत आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) यांची माहिती कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रसिद्ध केली जाईल. व्याजदरात बदल झाल्यास वेबसाइटवर किंवा इतरत्र प्रसिद्ध केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

11.3 व्याजदर वार्षिक असावा, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर कळतील.

11.4 कर्जदारांकडून वसूल केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांमधील विभागणी स्पष्टपणे नमूद केली पाहिजे.

12 अवाजवी व्याज आकारले

- 12.1 जरी आरबीआयद्वारे व्याजदरांचे नियमन केले जात नसले तरी, एका विशिष्ट पातळीपलीकडील व्याजदर अवाजवी मानले जाऊ शकतात आणि ते शाश्वतही असू शकत नाहीत किंवा सामान्य आर्थिक प्रथेनुसारही असू शकत नाहीत. ईएचएफएलने व्याजदर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क (असल्यास दंडात्मक शुल्कासह) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित कराव्यात. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील पारदर्शकतेबाबत 'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड'मधील निर्देशांचे अवलोकन केले जावे. कर्जदारांशी होणाऱ्या संवादात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, ईएचएफएलने प्रक्रिया आणि कामकाजावर देखरेख ठेवण्याकरिता एक अंतर्गत यंत्रणा स्थापित करावी.
- 12.2 EHFL ग्राहकाला निधीचे प्रत्यक्ष वितरण झाल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारेल. त्याचप्रमाणे, चेकद्वारे कर्ज वितरित केले जात असल्यास, चेक सुपूर्द केल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारले जाईल.
- 12.3 महिन्याच्या कालावधीत कर्जाचे वितरण किंवा परतफेड झाल्यास, EHFL केवळ त्याच कालावधीसाठी व्याज आकारेल ज्यासाठी कर्ज थकीत होते.
- 12.4 ईएचएफएल, एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ घेऊन, परंतु व्याज आकारण्यासाठी संपूर्ण कर्जाची रक्कम विचारात घेणे यासारख्या अन्यायकारक पद्धतींचा अवलंब करणार नाही.

१२.अ. कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क

- १२.अ.१ कर्जदारांनी कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल आकारण्यात आलेला दंड, जर आकारला गेला असेल, तर तो 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि कर्जावर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरात 'दंडात्मक व्याज' म्हणून जोडला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य कार्यपद्धतीवर परिणाम होणार नाही.
- १२अ.२. ईएचएफएलने कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांवर, ते कोणत्याही नावाने ओळखले जात असले तरी, संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करावे किंवा आपल्या विद्यमान धोरणात (त्याच्या वसुली आणि पुनर्प्राप्ती धोरणासह) सुधारणा करावी.
- १२अ.३. दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
- १२अ.४. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर प्रयोजनांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जांच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- १२अ.५. दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि कारण एचएफसीद्वारे ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/ मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.
- १२अ.६. जेव्हा कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवण्यात यावे. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्यामागील कारण देखील कळवण्यात यावे.
- १२अ.७. ईएचएफएल सर्व संभाव्य कर्जदारांना, कर्ज करार करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन ठेवण्यास मदत करण्यासाठी, परिशिष्ट १(क) मध्ये दिलेल्या प्रमाणित नमुन्यानुसार एक केएफएस (KFS) प्रदान करेल. केएफएस अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिलेला असावा. केएफएसमधील

मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि त्याला/तिला तो समजला असल्याची पोचपावती घेतली जाईल.

केएफएसला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक दिला जाईल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक मुदतीच्या कर्जासाठी त्याची वैधता किमान तीन कामकाजाच्या दिवसांची असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी मुदतीच्या कर्जासाठी त्याची वैधता एक कामकाजाच्या दिवसाची असेल.

स्पष्टीकरण

- i. वैधता कालावधी म्हणजे, *EHFL* कडून *KFS* मिळाल्यानंतर कर्जदाराला कर्जाच्या अटी मान्य करण्यासाठी उपलब्ध असलेला कालावधी. जर कर्जदाराने वैधता कालावधी दरम्यान *KFS* मध्ये नमूद केलेल्या कर्जाच्या अटी मान्य केल्या, तर *EHFL* त्या अटींनी बांधील असेल.
- ii. केएफएसमध्ये वार्षिक टक्केवारी दराचे (एपीआर) गणना पत्रक आणि कर्ज कालावधीतील कर्जाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक यांचाही समावेश असेल. एपीआरमध्ये ईएचएफएलद्वारे आकारण्यात येणाऱ्या सर्व शुल्कांचा समावेश असेल.

तृतीय-पक्ष सेवा पुरवठादारांच्या वतीने *EHFL* द्वारे कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष दराने वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, हे देखील वार्षिक टक्केवारी दराचा (APR) भाग असतील आणि त्यांची स्वतंत्रपणे माहिती दिली जाईल. ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये *EHFL* असे शुल्क वसूल करण्यामध्ये सहभागी असेल, त्या प्रत्येक पेमेंटसाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे वाजवी वेळेत कर्जदाराला प्रदान केली जातील.

केएफएसमध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, आकार, इत्यादी, ईएचएफएल कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराकडून आकारू शकत नाही.

कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी केएफएस (KFS) देखील सारांश चौकटीत समाविष्ट केले जाईल.

१२ब. समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील (गृहकर्जांसहित) बदलत्या व्याजदराचे पुनर्नियोजन.

१२ब.१. ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, ईएचएफएलने कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करणे आवश्यक आहे, जेणेकरून कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दर/व्याजदरांमध्ये संभाव्य वाढ झाल्यास, कर्जाचा कालावधी वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेशी सवलत/मार्जिन उपलब्ध राहिल. तथापि, ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्जांच्या बाबतीत, वाढत्या व्याजदरांच्या पार्श्वभूमीवर, कर्जदारांशी योग्य संवाद न साधता आणि/किंवा त्यांची संमती न घेता कर्जाचा कालावधी वाढवणे आणि/किंवा ईएमआयची रक्कम वाढवणे यासंबंधी अनेक ग्राहक तक्रारी प्राप्त झाल्या आहेत. या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, एचएफसीना अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करणारी एक योग्य धोरणात्मक चौकट तयार करण्याचा सल्ला दिला जातो:

१२ब.१.१. मंजुरीच्या वेळी, ईएचएफएल कर्जदारांना कर्जांवरील व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या संभाव्य बदलाविषयी स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, उपरोक्त कारणांमुळे ईएमआय/कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणारी कोणतीही वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला तात्काळ कळवली जाईल.

१२ब.१.२. कर्जदारांना (i) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कर्जाचा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि, (ii) कर्जाच्या कालावधीदरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णपणे मुदतपूर्व परतफेड करण्याचा पर्याय निवडण्याचा अधिकार देखील दिला जाईल. कर्जपूर्तीपूर्वीचे शुल्क/मुदतपूर्व परतफेड दंडाची आकारणी प्रचलित निर्देशांच्या अधीन असेल.

12B.1.3. *EHFL* हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जांच्या बाबतीत मुदतवाढीमुळे नकारात्मक कर्जफेड होणार नाही.

१२ब.१.४. ईएचएफएल प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र देईल / उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान,

आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआयची रक्कम, शिल्लक राहिलेल्या ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठीचा वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा तपशील असेल. ईएचएफएल हे सुनिश्चित करेल की ही विवरणपत्रे सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजण्यासारखी असतील.

१२ ब.२. समान मासिक हप्त्यांच्या कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना आवश्यक ते बदल करून, वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

13 जाहिरात, विपणन आणि विक्री

ईएचएफएल खालीलप्रमाणे करेल;

- 13.1 सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि वस्तुनिष्ठ असल्याची खात्री करा.
- 13.2 कोणत्याही माध्यमातील जाहिरातीत आणि प्रचारात्मक साहित्यात, ज्यात एखाद्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधले जाते आणि व्याजदराचा उल्लेख असतो, त्यात EHFL ने हे देखील सूचित करावे की इतर शुल्क आणि आकारणी लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तीचा संपूर्ण तपशील विनंती केल्यावर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- 13.3 ईएचएफएल त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना लावून; टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दरपत्रक प्रदान करून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि आकार (असल्यास दंडात्मक शुल्कासह) याविषयी माहिती प्रदान करेल.
- 13.4 जर EHFL सहाय्य सेवा पुरवण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेत असेल, तर EHFL अशी मागणी करेल की, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर ती त्यांच्याकडे उपलब्ध असेल तर) त्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळावी, जशी EHFL हाताळेल.
- 13.5 ईएचएफएल वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये कळवू शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांची किंवा उत्पादने/सेवांसंबंधीच्या प्रचारात्मक ऑफर्सची माहिती ग्राहकांना केवळ तेव्हाच दिली जाऊ शकते, जेव्हा त्यांनी अशी माहिती/सेवा मिळवण्यासाठी एकतर मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून आपली संमती दिली असेल.
- 13.6 उत्पादने/सेवांच्या विपणनासाठी ज्यांच्या सेवा वापरल्या जातात, त्या थेट विक्री एजन्सीसाठी (डीएसए) एक आचारसंहिता विहित करा, ज्यामध्ये इतर बाबींबरोबरच, उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे संपर्क साधताना त्यांनी स्वतःची ओळख देणे आवश्यक असेल.
- 13.7 ईएचएफएल आपल्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीने, या संदर्भात आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन्सनुसार डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (डीएसए)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल.
- 13.8 EHFL च्या प्रतिनिधी/कुरियर किंवा DSA ने कोणतेही अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी, तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी आणि झालेल्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

14 जामीनदार

- 14.1 जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली पाहिजे.
 - a. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
 - b. तो/ती कंपनीप्रति स्वीकारत असलेल्या दायित्वाची रक्कम;
 - c. अशा परिस्थिती ज्यात EHFL त्याच्या/तिच्याकडून त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यास सांगेल;
 - d. जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यास अयशस्वी झाल्यास, ईएचएफएलला कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर रकमेचा वापर करण्याचा अधिकार आहे की नाही;

- e. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी एका विशिष्ट रकमेपुरती मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे; आणि
- f. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची देयता कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होईल, तसेच EHFL त्याला/तिला याबद्दल कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल.
- g. देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, जामीनदाराने धनको/कर्जदात्याने केलेली मागणी पूर्ण करण्यास नकार दिल्यास, अशा जामीनदाराला देखील हेतुपुरस्सर थकबाकीदार मानले जाईल.

ईएचएफएल, तो/ती ज्या कर्जदाराचा जामीनदार आहे, त्याच्या/तिच्या आर्थिक स्थितीत होणाऱ्या कोणत्याही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदलांविषयी त्याला/तिला माहिती देत राहिल.

15 गोपनीयता आणि गुप्तता

- 15.1 सध्याच्या आणि पूर्वीच्या सर्व ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि ती खालील तत्त्वे आणि धोरणांनुसार हाताळली जाईल.
 - 15.1.1 EHFL, खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता, ग्राहकांनी पुरवलेली असो वा इतर कोणत्याही मार्गाने, ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, त्यांच्या समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही उघड करणार नाही:
 - a) जर कायदानुसार माहिती देणे आवश्यक असेल.
 - b) जर जनतेप्रती माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य असेल तर.
 - c) जर HFC च्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). तथापि, विपणनाच्या उद्देशाने, समूहातील इतर कंपन्यांसह, इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दलची माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) देण्याचे कारण म्हणून याचा वापर केला जाऊ नये.
 - d) जर ग्राहकाने EHFL ला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
 - e) जर EHFL ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर तो देण्यापूर्वी संबंधित व्यक्तीची लेखी परवानगी घेतली जाईल.

१५.१.२. ईएचएफएलकडे असलेल्या ग्राहकाच्या वैयक्तिक नोंदी मिळवण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीनुसार त्याच्या/तिच्या हक्कांची व्याप्ती ग्राहकाला कळवली जाईल.

१५.१.३. ग्राहकाने विशेषतः अधिकृत केल्याशिवाय, EHFL स्वतःसह इतर कोणीही ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर विपणनाच्या उद्देशाने करणार नाही.

16 सर्वसाधारण

- 16.1 कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त ईएचएफएल कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात आलेली नाही).
- 16.2 कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, ईएचएफएलची संमती किंवा विरोध (असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- 16.3 जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा ईएचएफएल ग्राहकाला रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची नियमितता या संदर्भात परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एका निश्चित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा काही तारण असल्यास ते परत ताब्यात घेणे यांचा समावेश असेल.
- 16.4 कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, ईएचएफएल कर्जदारांना त्रास देणे, गैरसोयीच्या वेळी सतत छळ करणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर

करणे इत्यादी छळाचा अवलंब करणार नाही. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या उद्धट वागणुकीचाही समावेश असल्याने, ईएचएफएल हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी पुढे प्रशिक्षित आहेत.

- 16.5 वसुली एजंट (असल्यास) यांची नियुक्ती ईएचएफएल (EHFL) द्वारे, संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार केली जाईल, जे आरबीआयने (RBI) एचएफसीसाठी (HFC) दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२५ रोजी जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन्स (त्यातील कोणत्याही त्यानंतरच्या सुधारणांसह) आणि वेळोवेळी जारी केल्या जाणाऱ्या सर्व लागू नियामक अधिसूचना, परिपत्रके यांच्याशी सुसंगत असेल.
- 16.6 खालील परिस्थितींमध्ये EHFL गृहकर्ज मुदतपूर्व बंद करण्यावर पूर्व-पेमेंट शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
- जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर आधारित आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून मुदतपूर्व बंद केले आहे.
 - जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदरावर आधारित असते आणि कर्जदार ते कर्ज स्वतःच्या स्रोतांमधून मुदतपूर्व फेडतो.
- 16.7 या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्रोत" या संज्ञेचा अर्थ बँक/ गृह वित्त कंपनी/ बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत असा आहे. सर्व दुहेरी/ विशेष दर (निश्चित आणि बदलत्या दरांचे मिश्रण) गृहकर्जांना, मुदतपूर्व बंद करण्याच्या वेळी कर्ज निश्चित दरावर आहे की बदलत्या दरावर आहे यावर अवलंबून, निश्चित/ बदलत्या दरासाठी लागू होणारे मुदतपूर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील. दुहेरी/ विशेष दर गृहकर्जांच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे बदलत्या दराच्या कर्जांमध्ये रूपांतर झाल्यावर बदलत्या दरासाठीचे मुदतपूर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील. यापुढे मुदतपूर्व बंद केल्या जाणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी/ विशेष दर गृहकर्जांना हे लागू होईल. हे देखील स्पष्ट केले जाते की, निश्चित दराचे कर्ज म्हणजे असे कर्ज, ज्याचा दर कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी निश्चित असतो.
- 16.8 EHFL, वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदार असो वा नसो, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- 16.9 ईएचएफएल (EHFL) आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जांच्या प्रमुख अटी व शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, ईएचएफएल सर्व प्रकरणांमध्ये परिशिष्ट- I नुसार सूचक नमुन्यात अशा कर्जांच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेला एक दस्तऐवज मिळवेल (इतर कोणत्याही अटी व शर्तींमध्ये, नियामक अधिसूचनेत किंवा एचएफसी (HFC) द्वारे आकारल्या जाणाऱ्या शुल्कातील बदलांनुसार सदर नमुन्यात सुधारणा केली जाते). हा दस्तऐवज ईएचएफएलद्वारे मिळवल्या जात असलेल्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल. ईएचएफएल सदर दस्तऐवज दोन प्रतींमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करेल. ईएचएफएल आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर स्वाक्षरी केलेली दुसरी प्रत पोचपावतीसह कर्जदाराला सुपूर्द केली जावी.
- 16.10 ईएचएफएलच्या कामकाजात पारदर्शकता वाढवण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याज दर, दंड शुल्क (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबी प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे. ईएचएफएल परिशिष्ट -१ नुसार "सूचना फलक", "पुस्तिका/माहितीपत्रके", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाचे इतर प्रकार" आणि "इतर बाबी" यांवरील सूचनांचे पालन करेल .
- 16.11 ईएचएफएल त्यांच्या उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दलची माहिती खालीलपैकी एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: इंग्रजी, हिंदी, गुजराती, मराठी, तेलगू, तमिळ आणि कन्नड किंवा इतर स्थानिक भाषा.
- 16.12 ईएचएफएल कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. याव्यतिरिक्त, ईएचएफएल उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी प्रदान करताना दृष्टीहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांना त्यांच्या अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे ईएचएफएलला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यांमध्ये

सहभागी होण्यापासून प्रतिबंध होत नाही.

16.13 संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, EHFL पुढील गोष्टी करेल:

- a) विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे;
- b) ही संहिता विनंतीनुसार प्रत्यक्ष, इलेक्ट्रॉनिक संदेशाद्वारे किंवा टपालाद्वारे उपलब्ध करून द्यावी;
- c) ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून द्यावी; आणि
- d) त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल समर्पक माहिती देण्यासाठी आणि संहितेची अंमलबजावणी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल याची खात्री करा.

.....
.....

परिशिष्ट १

EHFL द्वारे माहितीचे प्रदर्शन, इतर सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) आणि मुख्य तथ्य विवरण (KFS)

ईएचएफएलच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी, आरबीआयने जारी केलेल्या खालील सूचनांचे पालन केले जाईल.

१. सूचना फलक

१.१. फलकाचा किमान आकार २ फूट बाय २ फूट असू शकतो, कारण अशा आकाराचा फलक ३ ते ५ मीटर अंतरावरून आरामात पाहता येईल. शाखा/कार्यालयांच्या सूचना फलकांवर, सर्वसमावेशक सूचना फलकासाठी **परिशिष्ट १ (अ) मध्ये दिलेल्या नमुन्यानुसार माहिती प्रदर्शित करणे इष्ट आहे.**

१.२. सूचना फलकावर माहिती प्रदर्शित करताना, खालील तत्वांचे पालन केले जाऊ शकते:

१.२.१. सूचना फलक वेळोवेळी अद्ययावत केला जाऊ शकतो आणि फलक अद्ययावत केल्याची तारीख त्यावर नमूद केली पाहिजे (प्रदर्शन फलकावर समाविष्ट केलेली);

१.२.२. बोर्ड डिस्प्लेचा आकृतिबंध, रंग आणि डिझाइन साधे आणि वाचनीय असले पाहिजे;

१.२.३. भाषिक आवश्यकता (म्हणजे, हिंदी भाषिक राज्यांमध्ये द्विभाषिक आणि इतर राज्यांमध्ये त्रिभाषिक) विचारात घेतल्या जाऊ शकतात;

१.२.४. जिथे कुठे अलीकडे बदल करण्यात आले आहेत, तिथे सूचना फलकावर त्याचा विशेष उल्लेख असावा. उदाहरणार्थ, जर EHFL द्वारे देऊ केलेल्या गृहकर्ज उत्पादनांमध्ये अलीकडे बदल झाला असेल, तर गृहकर्ज उत्पादनांची माहिती 'आम्ही गृहकर्ज/उत्पादने (..... रोजी बदललेले) देऊ करतो' याप्रमाणे प्रदर्शित केली जाऊ शकते; आणि

१.२.५. ज्या वस्तूची सविस्तर माहिती पुस्तिका स्वरूपात उपलब्ध आहे, त्या वस्तूची यादी सूचना फलकावर दर्शविली जाऊ शकते.

१.३. याव्यतिरिक्त, वरील बोर्डाव्यतिरिक्त, ईएचएफएलने शाखा/ कार्यालयाच्या आवाराबाहेर 'ईएचएफएल/ शाखा/ कार्यालयाचे नाव, कामकाजाचे दिवस, कामकाजाचे तास आणि साप्ताहिक सुट्टीचे दिवस' यासारखा तपशील देखील प्रदर्शित करावा.

२. पुस्तिका/ माहितीपत्रके

२.१. वरील परिच्छेद १.२.५ मध्ये नमूद केलेली सविस्तर माहिती विविध पुस्तिका/ माहितीपत्रकांमध्ये उपलब्ध करून देण्यात यावी. या पुस्तिका/ माहितीपत्रके 'बदलण्यायोग्य पानांच्या' स्वरूपात एका स्वतंत्र फाईल/ फोल्डरमध्ये ठेवण्यात यावीत, जेणेकरून त्यांची नक्कल करणे आणि अद्ययावतीकरण करणे सोपे होईल. या संदर्भात, खालील व्यापक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यात यावे:

२.१.१. फाईल/फोल्डर शाखेतील ग्राहक लॉबीमध्ये किंवा 'मी तुम्हाला मदत करू का' काउंटरवर किंवा सर्वाधिक ग्राहक ये-जा करत असलेल्या ठिकाणी ठेवता येईल;

२.१.२. भाषिक आवश्यकता (उदा. हिंदी भाषिक राज्यांमध्ये द्विभाषिक आणि इतर राज्यांमध्ये त्रिभाषिक) विचारात घेतल्या जाऊ शकतात;

२.१.३. पुस्तिका छापताना फॉन्टचा आकार किमान एरियल १० असेल याची खात्री करावी, जेणेकरून ग्राहकांना त्या सहजपणे वाचता येतील; आणि

२.१.४. ग्राहकांनी विनंती केल्यास त्यांना पुस्तिकांच्या प्रती उपलब्ध करून दिल्या जाऊ शकतात.

३. वेबसाइट

३.१. वरील परिच्छेद १.२.५ मध्ये नमूद केलेली सविस्तर माहिती ईएचएफएलच्या संकेतस्थळावर देखील उपलब्ध करून दिली जाऊ शकते. ईएचएफएलने आपल्या संकेतस्थळांवर सामग्री ठेवताना, सामग्रीचे कालनिर्धारण, सुवाच्यता इत्यादीसंबंधीच्या व्यापक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे.

३.२. ईएचएफएलने आपल्या वेबसाइटवर वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या विविध प्रकारच्या कर्जांसाठी मागील तिमाहीतील करार केलेल्या कर्जांची व्याजदर श्रेणी, तसेच अशा कर्जांचे सरासरी व्याजदर प्रदर्शित करावेत.

३.३. पारदर्शकता आणि तुलनात्मकता यासाठी, तसेच ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सुलभ करण्यासाठी, वैयक्तिक कर्जदाराला विविध प्रकारच्या कर्जांवर लागू होणारे एकूण शुल्क आणि आकारणी कर्ज प्रक्रियेच्या वेळी जाहीर केली पाहिजे, तसेच ती EHFL च्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली पाहिजे.

३.४. EHFL ने आपल्या वेबसाइटवर वैयक्तिक कर्जदाराला दिलेल्या कर्जांवरील एकूण क्रेडिट खर्चाचे प्रतिनिधित्व करणारा वार्षिक टक्केवारी दर (APR) किंवा तत्सम इतर व्यवस्था प्रकाशित करावी, जेणेकरून ग्राहकांना विविध उत्पादने आणि/किंवा कर्जदात्यांकडून कर्ज घेण्याशी संबंधित खर्चाची तुलना करता येईल.

३.५. या संदर्भात, ईएचएफएलने हे सुनिश्चित करावे की ग्राहकांना त्यांच्या होम पेजवरून संबंधित माहिती सहजपणे उपलब्ध होईल. शिवाय, सेवा शुल्क, फी आणि तक्रार निवारणाशी संबंधित काही माहिती आहे, ज्यासाठी नवीनतम अद्ययावत माहिती वेबसाइटवर अनिवार्यपणे पोस्ट करणे आवश्यक आहे. व्याजदर आणि सेवा शुल्काशी संबंधित माहिती प्रदर्शित करण्यासाठी एक नमुना परिशिष्ट I (b) मध्ये दिलेला आहे, ज्यामुळे ग्राहकाला एका दृष्टिक्षेपात इच्छित माहिती मिळवता येईल. तथापि, मूळ संरचनेत कोणताही बदल न करता किंवा माहिती उघड करण्याच्या व्याप्तीमध्ये कोणतीही कपात न करता, गरजेनुसार या नमुन्यात बदल केला जाऊ शकतो.

४. प्रदर्शनाचे इतर प्रकार

माहिती पुस्तिका स्वरूपात द्यायची असलेली सर्व माहिती, इन्फॉर्मेशन किऑस्क, स्क्रोल बार, टॅग बोर्ड आणि/किंवा उपलब्ध असलेल्या इतर पर्यायांमध्ये ठेवून टच स्क्रीनवर प्रदर्शित करण्याचा विचारही केला जाऊ शकतो. या पद्धतींचा वापर करून माहिती प्रदर्शित करताना, वरील व्यापक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जावे.

५. इतर मुद्दे

५.१. अनिवार्य प्रदर्शनांच्या दृश्यात कोणत्याही प्रकारे अडथळा न आणता प्रचारात्मक आणि उत्पादनासंबंधी माहिती प्रदर्शित केली जाऊ शकते. अनिवार्य प्रदर्शनांच्या आवश्यकतांमधून ग्राहकांची आवड आणि आर्थिक शिक्षण साध्य करायचे असल्याने, त्यांना इतर प्रदर्शन फलकापेक्षा प्राधान्य दिले पाहिजे. स्थाननिहाय लागू असलेल्या शासकीय पुरस्कृत योजनांसंबंधी माहिती, त्यांच्या लागूतेनुसार प्रदर्शित केली जाऊ शकते.

५.२. ईएचएफएलने, कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि मुख्य कार्यालय / शाखा कार्यालयाच्या सूचना फलकावर वेळोवेळी प्रकाशित आणि अद्ययावत केल्यानुसार, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करताना आणि कर्जाच्या मुदतीदरम्यान प्रत्येक टप्प्यावर, सर्व कर्जदारांना परिशिष्ट I (b) मध्ये दिलेल्या विहित नमुन्यानुसार एक स्पष्ट, संक्षिप्त, एमआयटीसी (MITC) प्रदान करावा.

कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करताना सर्व कर्जदारांना परिशिष्ट I (c) मध्ये दिलेल्या विहित नमुन्यानुसार एक स्पष्ट, संक्षिप्त केएफएस (KFS) प्रदान करावा .

६. दिव्यांग व्यक्तींसाठी सुलभता सहाय्यासंबंधी धोरण :

शारीरिक आणि दृष्टिबाधित ग्राहकांना ॲक्सेसिबिलिटी सपोर्ट देण्यासाठी कंपनीचे धोरण परिशिष्ट I (d) मध्ये जोडलेले आहे आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि मुख्य कार्यालय / शाखा कार्यालयाच्या सूचना फलकावर प्रसिद्ध केले जाईल.

परिशिष्ट १ (अ)
सर्वसमावेशक सूचना फलकाचे स्वरूप
(_____ पर्यंत अद्ययावत)

अ. ग्राहक सेवा माहिती:

- i) आम्ही कर्ज, ठेवी (लागू असल्यास) आणि शाखा/कार्यालयांमधील प्रमुख व्याजदर स्वतंत्रपणे प्रदर्शित केले आहेत.
- ii) आम्ही सर्व प्रकारचे शुल्क/आकार देखील प्रदर्शित केले आहेत.
- iii) सर्व ठेव खात्यांवर नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध आहे.

ब. सेवा शुल्क:

क. तक्रार निवारण:

- i) आपल्या काही तक्रारी असल्यास, कृपया संपर्क साधा:
- ii) जर तुमच्या तक्रारीचे शाखा स्तरावर निराकरण झाले नाही, तर तुम्ही आमच्या शाखा व्यवस्थापक/व्यवस्थापक इत्यादी (अधिकृत अधिकाऱ्याचे पदनाम) यांच्याशी (पत्ता) येथे संपर्क साधू शकता.
- iii) जर तुम्ही आमच्या तक्रार निवारण सेवेवर समाधानी नसाल तर, तुम्ही नॅशनल हाउसिंग बँकेशी येथे संपर्क साधू शकता: तक्रार निवारण कक्ष, नॅशनल हाउसिंग बँक, नवी दिल्ली.

ड. पुरविल्या जाणाऱ्या इतर सेवा:

ई. माहिती माहितीपुस्तिकेच्या स्वरूपात उपलब्ध आहे (कृपया 'मी तुम्हाला मदत करू शकेन का' या काउंटरवर संपर्क साधा)

- i) वरील (A) ते (D) मध्ये नमूद केलेल्या सर्व वस्तू.
- ii) सामान्य व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष.
- iii) केवायसी/ योग्य व्यवहार संहिता/ ग्राहकांप्रति ईएचएफएलच्या वचनबद्धतेची संहिता.

फ. एनएचबी अधिनियम, १९८७ च्या कलम २९ अ अन्वये जारी केलेले नोंदणी प्रमाणपत्र (सीओआर) प्रदर्शित करणे. परिसराच्या बाहेर प्रदान करावयाची माहिती:

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

जी. शारीरिकदृष्ट्या आणि दृष्टिबाधित ग्राहकांसाठी सुलभता सहाय्य वाढवण्याचे धोरण

परिशिष्ट I (ब)

सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)
कर्ज..... (विशिष्ट कर्ज प्रकाराचे नाव)

..... (कर्जदार) आणि (गृह वित्त कंपनीचे नाव) यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती खालीलप्रमाणे आहेत:

१. मंजूर कर्जाची रक्कम:

२. व्याज

i) प्रकार (स्थिर किंवा बदलता किंवा दुहेरी/विशेष दर) :

ii) आकारणीयोग्य व्याज (..... म्हणजे फ्लोटिंग रेट कर्जासाठी % (संदर्भ दर +/-); आणि फिक्स्ड रेट कर्जासाठी%)

iii) स्थगिती किंवा अनुदान:

iv) व्याज पुनर्स्थापित होण्याची तारीख:

v) व्याजदरातील बदलांची माहिती देण्याचे माध्यम:

३. हप्त्यांचे प्रकार

४. कर्जाचा कालावधी

५. कर्जाचा उद्देश (ज्या उद्देशासाठी कर्ज मंजूर करण्यात आले आहे त्याचा उल्लेख करा)

६. शुल्क आणि इतर आकार

i) अर्जावर (सर्व प्रकारचे शुल्क/आकार स्वतंत्रपणे नमूद करावेत)

ii) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान (सर्व प्रकारचे शुल्क/आकार, स्वतंत्रपणे नमूद केले जातील)

iii) जप्तीनंतर (सर्व प्रकारचे शुल्क/आकार, स्वतंत्रपणे नमूद करावे)

iv) कर्ज मंजूर न झाल्यास/वितरित न झाल्यास शुल्क परत मिळेल (सर्व प्रकारचे शुल्क, स्वतंत्रपणे नमूद करावे)

v) बदलत्या व्याजदरावरून स्थिर व्याजदरावर आणि उलट बदलण्यासाठी लागणारे रूपांतरण शुल्क (शुल्काचा प्रकार, स्वतंत्रपणे नमूद केला जाईल)

vi) विलंबाने पैसे भरल्यास दंड (सर्व प्रकारचे दंड, स्वतंत्रपणे नमूद केले जातील)

७. कर्जासाठी सुरक्षा/तारण

i) गहाण (कर्जासाठी सुरक्षा म्हणून गहाण ठेवल्या जाणाऱ्या मालमत्तेचा तपशील नमूद करा)

ii) हमीपत्र (जामीनदारांच्या नावांचा उल्लेख करा)

iii) इतर प्रतिभूती (असल्यास, इतर प्रतिभूतींचा तपशील नमूद करा)

८. मालमत्तेचा/कर्जदारांचा विमा: मालमत्तेसाठी/कर्जदारांसाठी घ्यावयाच्या विमा पॉलिसीच्या आवश्यकता आणि वैशिष्ट्यांचा तपशील नमूद करावा.

९. कर्ज वितरणासाठीच्या अटी कर्ज किंवा त्याच्या कोणत्याही हप्त्याच्या वितरणासाठीच्या अटी, उदा., तारण निर्माण करणे, मंजूर योजना सादर करणे, बांधकामाचे टप्पे, वैधानिक मान्यता इत्यादी नमूद कराव्यात.

१०. कर्ज आणि व्याजाची परतफेड. कर्जाची परतफेड समान मासिक हप्त्यांमध्ये करायची असल्यास, ईएमआयची रक्कम आणि एकूण हप्त्यांची संख्या किंवा कर्जाची मुदल आणि व्याज भरण्यासाठी देय तारखेसह इतर तपशील नमूद करावा. तसेच, व्याजदर/ईएमआयमधील बदलांची आगाऊ सूचना देण्याची प्रक्रिया नमूद करावी.

: लागू कायदानुसार कार्यवाही करण्यापूर्वी थकबाकीच्या वसुलीसाठी कर्जदाराला द्यावयाची नोटीस इत्यादी नमूद करावी.

१२. वार्षिक थकबाकी विवरणपत्र जारी करण्याची तारीख.

१३. ग्राहक सेवा

खालील गोष्टींबद्दल थोडक्यात सांगा:

i) कार्यालयातील भेटीची वेळ.

ii) ग्राहक सेवेसाठी संपर्क साधायच्या व्यक्तीचा तपशील.

iii) खालील गोष्टी मिळवण्याची कार्यपद्धती, त्यासाठीच्या कालमर्यादेसह:

अ. कर्ज खात्याचे विवरण.

ब. मालकी हक्काच्या कागदपत्रांची छायाप्रत.

c. कर्ज बंद झाल्यावर/हस्तांतरित झाल्यावर मूळ कागदपत्रे परत करणे.

१४. तक्रार निवारण

पीडित कर्जदाराने तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी दाखल करता येतील, समस्या सोडवण्यासाठी लागणारा वेळ, प्रकरण वरिष्ठ अधिकार्यांकडे पाठवण्यासाठीची पद्धत इत्यादी) नमूद करा. पुढे, हे देखील नमूद केले पाहिजे की, जर तक्रारदार मिळालेल्या प्रतिसादाने असमाधानी असेल किंवा कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर तक्रारदार एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा एनएचबी, नवी दिल्ली येथे पोस्टाने आपली तक्रार दाखल करून राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

याद्वारे असे मान्य करण्यात येत आहे की, कर्जाच्या सविस्तर अटी व शर्तीसाठी, या करारातील पक्षकारांनी त्यांच्याद्वारे अंमलात आणलेल्या/आणल्या जाणाऱ्या कर्ज आणि इतर सुरक्षा दस्तऐवजांचा संदर्भ घ्यावा व त्यावर अवलंबून राहावे.

वरील अटी व शर्ती कर्जदारांना कंपनीचे श्री/श्रीमती/कुमारी _____ यांनी वाचून दाखवल्या असून त्या कर्जदारांना समजल्या आहेत.

सही किंवा अंगठ्याचा ठसा

(कर्जदाराच्या/ कर्जदात्यांच्या अधिकृत व्यक्तीची सही)

टीप: एमआयटीसीची दुसरी प्रत कर्जदाराला/कर्जदारांना सुपूर्द करावी.

परिशिष्ट I(c)

मुख्य तथ्ये विधान

भाग १ (आवड) दर आणि शुल्क/आकार)

१	कर्ज प्रस्ताव/ खाते नाही.				प्रकार च्या कर्ज				
२	मंजूर कर्ज रक्कम (मध्ये) रुपये)								
३	वितरण वेळापत्रक (i) वितरण मध्ये टप्पे किंवा १००% सुरुवातीलाच. (ii) जर ते आहे स्टेज शहाणा, उल्लेख करा कलम च्या संबंधित तपशील असलेला कर्ज करार								
४	कर्ज संज्ञा (वर्ष/महिने/दिवस)								
५	हसा तपशील								
प्रकार च्या हप्ते			क्रमांक च्या ईपीआय		ईपीआय (₹)		प्रारंभ च्या परतफेड, पोस्ट मंजूरी		
६	आवड दर (%) आणि प्रकार (दुरुस्त केले) किंवा तरंगत किंवा संकरित)								
७	अतिरिक्त माहिती मध्ये प्रकरण च्या तरंगणारे दर च्या व्याज								
संदर्भ बेंचमार्क	बेंचमार्क दर (%) (ब)	प्रसार (%) (एस)	अंतिम दर (%) आर = (ब) + (एस)	रीसेट करा आवर्तता २ (महिने)		प्रभाव च्या बदल मध्ये संदर्भ बेंचमार्क (साठी) २५ बीपीएस बदल मध्ये 'आर', बदल मध्ये: ३)			
				बी	एस	ईपीआय (₹)	नाही. च्या ईपीआय		
८	शुल्क/ आरोप ४								
			देय करण्यासाठी पुन्हा (अ)			देय करण्यासाठी अ तिसरा पक्ष माध्यमातून पुन्हा (ब)			
			एक-वेळ/ आवर्ती	रक्कम (मध्ये) ₹ किंवा टक्केवारी (%) लागू असल्याप्रमाणे ५	एक-वेळ/आवर्ती	रक्कम (मध्ये) ₹ किंवा लागू असेल त्याप्रमाणे टक्केवारी (%) ५			
(i)	प्रक्रिया शुल्क								
(ii)	विमा शुल्क								

(iii)	मूल्यांकन शुल्क				
(iv)	कोणतेही इतर कृपया निर्दिष्ट करा)				
९	वार्षिक टक्केवारी दर (एप्रिल) (%) ^६				
१०	तपशील च्या आकस्मिक शुल्क (मध्ये) ₹ किंवा %, म्हणून लागू)				
(i)	दंडात्मक आरोप, जर कोणतेही, मध्ये प्रकरण च्या विलंबित पेमेंट				
(ii)	इतर दंडात्मक आरोप, जर कोणतेही				
(iii)	जप्ती आरोप, जर लागू				
(iv)	शुल्क साठी स्विचिंग च्या कर्ज पासून तरंगत करण्यासाठी निश्चित केले दर आणि उप वर्सा				
(v)	कोणतेही इतर शुल्क कृपया निर्दिष्ट करा)				

^१ दुरुस्त केले रीसेट करा इतर पेक्षा वर खाते च्या बदल मध्ये क्रेडिट प्रोफाइल

^३ कृपया संदर्भ [वर्तुळाकार रीसेट करा च्या तरंगणारे आवड दर वर समान केले मासिक हप्ते \(ईएमआय\) आधारित वैयक्तिक 'कर्ज' दिनांक १८ ऑगस्ट २०२३](#).

^४ आरईएस मे उघड करा रक्कम नेट च्या कोणतेही कर अशा म्हणून जीएसटी

^५ उल्लेख वारंवारता जेथे आवर्ती

^६ कृपया संदर्भ करण्यासाठी चित्रण मध्ये परिशिष्ट बी

भाग २ (इतर) गुणात्मक माहिती)

१	कर्ज करारातील कलम संबंधित प्रतिबद्धता च्या पुनर्प्राप्ती एजंट	
२	कर्ज करारातील कलम ज्या तपशील तक्रार निवारण यंत्रणा	
३	फोन क्रमांक आणि ईमेल आयडी च्या नोडल तक्रार निवारण अधिकारी ७	
४	की कर्ज आहे, किंवा मध्ये भविष्य कदाचित. विषय करण्यासाठी हस्तांतरण करण्यासाठी इतर आरईएस किंवा सिक््युरिटायझेशन होय/ नाही)	
५	मध्ये प्रकरण च्या कर्ज देणे खाली सहयोगी कर्ज देणे व्यवस्था (उदा. सह-कर्जपुरवठा/ आउटसोर्सिंग), खालील अतिरिक्त तपशील मे व्हा सुसज्ज:	
	नाव च्या उगम आरई, सोबत सोबत त्याचे निधीचे प्रमाण	नाव च्या भागीदार पुन्हा सोबत सोबत त्याचे प्रमाण च्या निधी
		मिश्रित दर स्वारस्यपूर्ण
६	मध्ये प्रकरण च्या डिजिटल कर्ज, खालील विशिष्ट प्रकटीकरणे मे व्हा सुसज्ज:	
(i)	रिअल इस्टेट च्या बोर्डाच्या संदर्भात, विचारविनिमय/तपासणीचा कालावधी. मंजूर केले धोरण, दरम्यान जे कर्जदार नाही व्हा शुल्क आकारले कोणतेही दंड वर आगाऊ पेमेंट च्या कर्ज	
(ii)	तपशील च्या एलएसपी अभिनय म्हणून पुनर्प्राप्ती एजंट आणि अधिकृत करण्यासाठी दृष्टिकोन कर्जदार	

^१ पुन्हा मे सुसज्ज करणे जेनेरिक ईमेल आयडी, प्रदान केले अ प्रतिसाद आहे बनवले आत १ काम करत आहे दिवस.

परिशिष्ट I (ड)

दिव्यांग व्यक्तींसाठी सुलभता समर्थनाचे धोरण

उद्दिष्ट:

इझी होम फायनान्स लिमिटेड (EHFL) हे दिव्यांग व्यक्ती हक्क कायदा, २०१६ आणि एनएचबीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून, शारीरिक आणि दृष्टिबाधित व्यक्तींसह सर्व ग्राहकांना सुलभ आणि सर्वसमावेशक आर्थिक सेवा प्रदान करण्यासाठी वचनबद्ध आहे. आमच्या प्रत्यक्ष शाखांमध्ये आणि डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर समान संधी आणि अडथळामुक्त अनुभव सुनिश्चित करणे हे आमचे ध्येय आहे.

मुख्य तत्त्वे:

- **भेदभावविरहित धोरण:** इतर ग्राहकांना उपलब्ध असलेली सर्व उत्पादने आणि सेवा दृष्टिबाधित व्यक्ती आणि दिव्यांग व्यक्तींनाही उपलब्ध असतील. मानक पतधोरणानुसार सेवा, उत्पादने आणि सुविधा उपलब्ध असतील आणि दिव्यांगत्वाच्या कारणास्तव त्या नाकारल्या जाणार नाहीत.
- **समान वागणूक:** शारीरिक आणि दृष्टिबाधित ग्राहकांना इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच समान सुविधा / सुविधा दिल्या जातील.

दृष्टिबाधित ग्राहक:

- **भेदभावविरहित कर्जपुरवठा:** दृष्टीदोष हा कर्ज नाकारण्याचा निकष असणार नाही.
- **शाखेतील मदत:** EHFL कर्मचारी अर्ज वाचून दाखवणे आणि भरणे यांसारख्या सुविधा पुरवतील . विनंती केल्यास, एका साक्षीदाराच्या उपस्थितीत ग्राहकाला व्यवसायाचे नियम आणि अटी वाचून दाखवल्या जातील.
- **कागदपत्रे :** कागदपत्रांच्या आवश्यकता इतर ग्राहकांप्रमाणेच आहेत, परंतु खाल्यावर "खातेधारक दृष्टिबाधित आहे" असे नमूद केलेले असावे.
- **अंगठ्याच्या ठशाची स्वीकृती :** आवश्यक वाटल्यास, घोषणापत्रासोबत अंगठ्याचा ठसा वापरून ग्राहकांना सेवा दिल्या जातील.
- **मुखत्यारपत्र / अधिकारपत्र :** दृष्टिबाधित ग्राहकांना, त्यांच्या इच्छेनुसार, त्यांचे खाते चालवण्यासाठी मुखत्यारपत्र किंवा अधिकारपत्र धारकाची नेमणूक करण्याची परवानगी आहे.

प्रत्यक्ष शाखेची उपलब्धता:

- **प्राधान्य सेवा:** दिव्यांग व्यक्तींना प्राधान्य सेवेची मागणी करता यावी यासाठी, सहज ओळखता येईल अशी सूचना योग्य ठिकाणी लावण्यात येईल.
- **शाखेअंतर्गत मदत:**

- **शाखा अधिकारी:** दिव्यांग व्यक्तींना सेवा देण्यासाठी प्रत्येक कार्यरत कार्यालयात शाखा प्रमुख / शाखा अधिकारी यांची नियुक्ती केली जाईल. त्यांचे संपर्क तपशील प्रवेशद्वारावर प्रदर्शित केले जातील.
- **अर्ज भरण्यास मदत:** आवश्यक असल्यास, कर्मचारी अर्ज आणि धनादेश वाचून दाखवणे व भरणे यांसारख्या अतिरिक्त सुविधा पुरवतील. ग्राहकाने विनंती केल्यास, साक्षीदाराच्या उपस्थितीत अटी व शर्ती वाचून दाखवल्या जातील.
- **पायाभूत सुविधा:** कंपनी शारीरिक आणि दृष्टीविषयक आव्हाने असलेल्या ग्राहकांना साहाय्य करण्यासाठी आवश्यक पायाभूत सुविधा उपलब्ध करून देईल.

धोरण पुनरावलोकन:

दिव्यांग ग्राहकांना पुरविल्या जाणाऱ्या सुविधा आणि सेवांचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल, आणि सतत सुधारणा सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहकांचा अभिप्राय सक्रियपणे गोळा केला जाईल.

easy

ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

વિભાગનું નામ: પાલન
વાજબી પ્રથા સંહિતા

સંસ્કરણ: EHFL/નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૬-૨૭/જૂન/ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ / સંસ્કરણ: 9

અમલી તારીખ: ૨૭/જૂન/૨૦૨૬

*નીતિ આગામી સમીક્ષા સુધી માન્ય રહેશે.

અસ્વીકરણ:

આ દસ્તાવેજમાં સમાવિષ્ટ માહિતી ગુપ્ત છે અને ફક્ત કંપની, તેના કર્મચારીઓ અને ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ/વપરાશકર્તાઓ માટે જ છે. આ દસ્તાવેજની ઍક્સેસ દ્વારા કોઈ પણ બીજું છે અનધિકૃત. કોઈપણ ઉપયોગ, વિતરણ, છાપકામ, પ્રસાર, નકલ કરવી, આ દસ્તાવેજનો ખુલાસો અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા ઉપયોગ સખત પ્રતિબંધિત છે અને હોઈ શકે છે ગેરકાયદેસર. કંપનીને લાગુ પડતા હાલના મુખ્ય નિર્દેશ, સૂચના અથવા પરિપત્રમાં સુધારો કરતી કોઈપણ નિયમનકારી સૂચના અથવા પરિપત્ર પ્રાપ્ત થયા પછી નીતિમાં સુધારો થયેલ માનવામાં આવે છે. આવા સુધારાઓની અસરકારક તારીખ સુધારેલા નિયમનકારી સૂચના અથવા પરિપત્રમાં ઉલ્લેખિત લાગુ થવાની તારીખ અથવા કંપની દ્વારા આવા સુધારા લાગુ કરવામાં આવતી કોઈપણ પૂર્વ તારીખ હશે. આવા સુધારેલા નીતિ દસ્તાવેજો વાર્ષિક સમીક્ષા પ્રક્રિયા દરમિયાન બોર્ડ / સમિતિ નોંધ માટે સબમિટ કરવામાં આવશે, સિવાય કે અન્યથા આવા સુધારા માટે બોર્ડ / સમિતિની પૂર્વ નોંધ અને/અથવા મંજૂરીની જરૂર હોય.

વર્ણન	સહી
તૈયાર કરનાર: સચિવાલય વિભાગ	
સમીક્ષા કરનાર: એન્ટરપ્રાઇઝ રિસ્ક મેનેજમેન્ટ કમિટી	
મંજૂર: ડિરેક્ટર મંડળ	

સંસ્કરણ ઇતિહાસ:

આવૃત્તિ	લાગુ થવાની તારીખ	ફેરફારોનું વર્ણન	આગામી સમીક્ષા તારીખ
0	શરૂઆત	પ્રારંભિક	
૧	22 જૂન, 2019	પહેલો ડ્રાફ્ટ	
૨	25 સપ્ટેમ્બર, 2020	બીજો ડ્રાફ્ટ	
૩	૧૭ સપ્ટેમ્બર, ૨૦૨૧	ત્રીજો ડ્રાફ્ટ	
૪	10 ઓક્ટોબર, 2022	ચોથો ડ્રાફ્ટ	
૫	૧૮ ઓગસ્ટ, ૨૦૨૩	પાંચમો ડ્રાફ્ટ	
6	૧૬ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૪	છઠ્ઠો ડ્રાફ્ટ	
૭	૮ જૂન, ૨૦૨૪	સાતમો ડ્રાફ્ટ	
8	૨૨ મે, ૨૦૨૫ અને ૫ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૬	આઠમો ડ્રાફ્ટ	
9	02 જૂન, 2026	નવમો ડ્રાફ્ટ	

ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (EHFL) ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

હું - પ્રસ્તાવના

અપનાવવામાં આવેલી નીતિ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ) ના નિર્દેશો, 2025 ને અનુરૂપ છે, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ જાહેરનામું નંબર RBI/DOR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/ 03-10-119/2025-26 દ્વારા જારી કરવામાં આવી હતી, જેનો અમલ તમામ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFC'S) અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) ના નિર્દેશો, 2025 અને ત્યારબાદ RBI/NHB દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતા સુધારાઓ, સૂચનાઓ, પરિપત્રો અને અન્ય માર્ગદર્શિકા દ્વારા કરવામાં આવશે.

કંપની દ્વારા તેના વ્યવસાયિક વ્યવહારોમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") ઘડવામાં આવ્યો છે.

II - કોડનો ઉદ્દેશ્ય

હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (HFCs) જે નાણાકીય વ્યવસ્થાનો એક ભાગ છે, તેઓ હાઉસિંગ ક્રેડિટ ડિલિવરી મિકેનિઝમની પહોંચ વધારીને આર્થિક વિકાસમાં ફાળો આપે છે. સંસ્થાઓ અને અંતિમ વપરાશકર્તાઓ વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા લાવવા અને સારી રીતે જાણકાર વ્યવસાયિક સંબંધો પૂરા પાડવા માટે, કેટલીક વ્યાપક માર્ગદર્શિકાઓ જરૂરી માનવામાં આવી છે. આ પૃષ્ઠભૂમિમાં, ભારતીય રિઝર્વ બેંક શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રથાઓના ભાગ રૂપે સેવા આપવા અને વ્યવસાયિક પ્રથાઓમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવા માટે HFCs માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરી છે. આ કોડ EHFL દ્વારા નીચેના ઉદ્દેશ્યો પ્રાપ્ત કરવા માટે ઘડવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવા માટે જેથી ગ્રાહકને સેવાઓની વધુ સારી સમજ મળી શકે જેમાંથી અપેક્ષા રાખી શકાય છે કંપની;
- ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- કંપની અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા માટે; અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે સિસ્ટમ.

III - લાગુ પડવાની ક્ષમતા

આ કોડ તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડશે, પછી ભલે તે EHFL, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

IV - કોડ

1. પારદર્શિતા

- a) કંપની હંમેશા ગ્રાહક સાથેના તેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી, વાજબી અને પારદર્શક રીતે કાર્ય કરવાનું પાલન કરશે અને તેનું રક્ષણ કરશે:

- b) કંપની તેના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે અને તેના કર્મચારીઓ દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં આ સંહિતાના પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરે છે. અનુસરે છે
- c) કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ બધા સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે અને ભાવના
- d) તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારો પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

2 લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- 2.1 ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- 2.2 EHFL લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન થાય તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, લોનને ફિક્સ્ડ થી ફ્લોટિંગ રેટમાં બદલવા માટે રૂપાંતર ચાર્જ અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમની હાજરી અને ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી માહિતી પારદર્શક રીતે ઉધાર લેનારને જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, EHFL એ પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ ચાર્જ સહિત 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરવા જોઈએ. એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જ/ચાર્જ ભેદભાવપૂર્ણ નથી. વધુમાં, EHFL તમામ સંભવિત દેવાદારોને RBI (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 ના પરિશિષ્ટ I(c) મુજબ પ્રમાણિત ફોર્મટમાં મુખ્ય તથ્યો નિવેદન (KFS) પ્રદાન કરશે. આને મંજૂરી પત્ર (સુધારેલા મંજૂરી પત્ર, મુખ્ય તથ્ય નિવેદન, સુવિધા / લોન કરાર, અન્ય સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) (સમય સમય પર સુધારેલ સહિત) અને સમય સમય પર જારી કરવામાં આવતા અન્ય નિયમનકારી પરિપત્રો, સૂચનાઓ દ્વારા વધુ સ્પષ્ટ રીતે આવરી લેવામાં અને જાણ કરવામાં આવશે.
- 2.3 લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય HFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકાય છે.
- 2.4 EHFL બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ વિકસાવશે. પ્રાધાન્યમાં, લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવું જોઈએ.

3. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો/શરતો અને લોન અરજી અસ્વીકારનો સંદેશ

- 3.1 સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો EHFL દ્વારા અરજી સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને તાત્કાલિક જણાવવું જોઈએ કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- 3.2 EHFL લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર, મુખ્ય હકીકત નિવેદન અથવા અન્યથા લેખિતમાં લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે.
- 3.3 EHFL લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.
- 3.4 EHFL એ લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક એન્ક્લોઝરની એક નકલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને સ્વીકૃતિ સામે હંમેશા પૂરી પાડવી પડશે.
- 3.5 જો EHFL ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તેણે અસ્વીકારના કારણો લેખિતમાં જણાવવા પડશે.

4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ અને વ્યક્તિગત લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત)

ની યુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન.

- 4.1 કરાર/મંજૂરી પત્ર /મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં આપેલા વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર યુકવણી કરવી જોઈએ .
- 4.2 EHFL લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં યુકવણી શેડ્યુલ, વ્યાજ દરો, દંડ (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વ યુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. EHFL એ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય. લોન કરારમાં આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરતનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
- 4.3 જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકને ગેરલાભ થાય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને સૂચના આપ્યા વિના કોઈપણ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા તેને બદલી શકે છે.
- 4.4 કરાર હેઠળ યુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- 4.5 EHFL, ઉધાર લેનારા સામે EHFL પાસે રહેલા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની યુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/યુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી EHFL સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે કઈ શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- 4.6 લોન ખાતું પૂર્ણ યુકવણી અને બંધ થયા પછી EHFL એ બધા જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવા જરૂરી છે. EHFL દ્વારા નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરવામાં આવશે:
- 4.6.1 જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન:
- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ યુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં EHFL તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
 - ઉધાર લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું હતું અથવા EHFL ની કોઈપણ અન્ય ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
 - મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
 - એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, EHFL પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. ગ્રાહક માહિતી માટે આવી પ્રક્રિયા EHFL ની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- 4.6.2 સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:
- લોનની સંપૂર્ણ યુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો EHFL ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ EHFL ને કારણે થાય છે, તો તે ઉધાર લેનારને દરેક દિવસના વિલંબ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
 - મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોના નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, EHFL ઉધાર લેનારને સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત પેટા-ફકરા (a) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ

ખર્ચ સહન કરશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, HFCs ને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

c) આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

4.7 ફકરા પ.૬ હેઠળના નિર્દેશો એવા બધા કેસોમાં લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો ૦૧ ડિસેમ્બર, ૨૦૨૩ ના રોજ અથવા તે પછી રિલીઝ થવાના હોય.

5 લોન, ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ('ઓરિજિનેટિંગ આરઇ') અને તેના પાર્ટનર રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ('પાર્ટનર આરઇ') ના વિવેકબુદ્ધિથી, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (સહ-ધિરાણ વ્યવસ્થા) દિશાનિર્દેશો, 2025 ના પાલનમાં, તેમની વચ્ચે કરવામાં આવેલી સહ-ધિરાણ વ્યવસ્થા હેઠળ ધ્યાનમાં લેવામાં આવી શકે છે. આવી વ્યવસ્થા હેઠળ, દેવાદારે જણાવેલ મુજબ મિશ્રિત વ્યાજ દર ચૂકવવો પડશે. ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ઉપરોક્ત વ્યવસ્થા હેઠળ તમામ સેવા, ચુકવણી અને ફરિયાદ નિવારણ માટે સંપર્કના એક બિંદુ તરીકે કાર્ય કરશે.

6 ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા મેળવેલ લોન

6.1 EHFL દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેની જવાબદારીઓમાં ઘટાડો કરતું નથી, કારણ કે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરવાની જવાબદારી ફક્ત EHFL ની છે. જ્યાં પણ EHFL ઉધાર લેનારાઓને સ્ત્રોત કરવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેના એજન્ટ તરીકે જોડે છે, ત્યાં તે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:

6.2 એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ EHFL ની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.

6.3 એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જણાવવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે કે તેઓ EHFL વતી તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.

6.4 મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર EHFL ના વેટર હેડ પર ઉધાર લેનારને જારી કરવામાં આવશે.

6.5 લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની એક નકલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.

6.6 EHFL દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

6.7 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

૬A. ડિજિટલ ધિરાણ અંગે માર્ગદર્શિકા

જો કંપની ડિજિટલ ધિરાણનો વિકલ્પ પસંદ કરવાનું નક્કી કરે તો કંપની માસ્ટર ડાયરેક્શન - RBI (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - ડિજિટલ લેન્ડિંગ) દિશાનિર્દેશો, 2025 માં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે. જ્યાં પણ EHFL ઉધાર લેનારાઓને સ્ત્રોત કરવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેના

એજન્ટ તરીકે જોડે છે, ત્યાં તે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરશે: એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ EHFL ની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે; એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે કે તેઓ EHFL વતી તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે; મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, EHFL ના વેટર હેડ પર ઉધાર લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે; લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્ક્લોઝર્સની એક નકલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે; EHFL દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે; ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

6B. ડિજિટલ ધિરાણમાં ડિફોલ્ટ લોસ ગેરંટી (DLG) પર માર્ગદર્શિકા

જો કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગનો વિકલ્પ પસંદ કરવાનું નક્કી કરે છે, તો EHFL ડિજિટલ લેન્ડિંગમાં ડિફોલ્ટ લોસ ગેરંટી (DLG) સંબંધિત માસ્ટર ડાયરેક્શન - RBI (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - ડિજિટલ લેન્ડિંગ) ડાયરેક્શન, 2025 માં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

7 ડિરેક્ટર બોર્ડની જવાબદારી

7.1 EHFL ના ડિરેક્ટર બોર્ડ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવી જોઈએ. આવી પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ કે EHFL ના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

7.2 EHFL ના ડિરેક્ટર બોર્ડ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની જોગવાઈ કરવી જોઈએ. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે સુપરત કરી શકાય છે.

8 ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

8.1 EHFL પાસે તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા હશે, જેમાં ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે.

8.2 જો કોઈ ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળી હોય, તો EHFL તેને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં ફરિયાદનો સામનો કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ. જો ફરિયાદ EHFL ના નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફોન દ્વારા રિલે કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળામાં પ્રગતિની જાણ કરવામાં આવશે.

8.3 આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, EHFL ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને/તેણીને તેની ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે જણાવવું જોઈએ.

8.4 EHFL એ પીડિત દેવાદાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે, સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવાનો સમય, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ, વગેરે) જાહેર કરશે અને ખાસ ખાતરી કરશે કે તે તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે. EHFL એ તેની બધી ઓફિસો/શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવશે કે જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી NHB ની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન અથવા NHB, નવી દિલ્હીમાં પોસ્ટ દ્વારા તેની ફરિયાદો નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

9 ક્રેડિટ માહિતીના વિલંબિત અપડેટ/સુધારણા અને ગ્રાહક સેવાને મજબૂત બનાવવા માટે ગ્રાહકોને વળતર માટેનું માળખું:

{માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટિંગ) ડાયરેક્શન, 2025 ક્રેડિટ ઇન્સ્ટિટ્યુશન (CIs) અને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CIC) ને લાગુ પડતા હાલના વિવિધ પરિપત્રોને રદ કરશે અને તેમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા મુજબ લાગુ પડશે.

a) ફરિયાદી દ્વારા ક્રેડિટ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સ (CI) (એટલે કે EHFL)/ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CIC) માં ફરિયાદ દાખલ કર્યાની તારીખથી ત્રીસ (30) કેલેન્ડર દિવસોમાં જો તેમની ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય તો ફરિયાદીઓને પ્રતિ કેલેન્ડર દિવસ ₹100 વળતર મળવાપાત્ર રહેશે. ફરિયાદનું નિરાકરણ/નિકાલ કરવા માટે CI અને CIC ને કુલ ત્રીસ (30) દિવસની મર્યાદા આપવામાં આવી છે. વાસ્તવમાં, આનો અર્થ એ થશે કે CI ને ફરિયાદના સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે એકવીસ (21) દિવસ અને CIC ને બાકીના નવ (9) દિવસ અસરકારક રીતે મળશે. ફરિયાદના નિરાકરણની તારીખ એ તારીખ હશે જ્યારે CIC અથવા CI દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પોસ્ટલ સરનામાં અથવા ઇમેઇલ ID પર સુધારેલ ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટ (CIR) મોકલવામાં આવશે. ફરિયાદના નિરાકરણના પાંચ (5) કાર્યકારી દિવસોમાં વળતરની રકમ ફરિયાદીના બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે. જો ફરિયાદી અથવા CIC દ્વારા જાણ કરવામાં આવ્યાના 21 કેલેન્ડર દિવસોમાં યોગ્ય સુધારો અથવા ઉમેરો કરીને અથવા અન્યથા અપડેટેડ ક્રેડિટ માહિતી CIC ને મોકલવામાં નિષ્ફળ જાય, તો EHFL ફરિયાદીને વળતર ચૂકવશે. EHFL, CIC ને હાલની ક્રેડિટ સુવિધાઓમાં ડિફોલ્ટ/ડેડ પાસ્ટ ડ્યુ (DPD) સંબંધિત માહિતી સબમિટ કરતી વખતે ગ્રાહકોને SMS/ઇમેઇલ દ્વારા ચેતવણીઓ મોકલશે, જ્યાં પણ મોબાઇલ નંબર/ઇમેઇલ આઇડી વિગતો ઉપલબ્ધ હોય. ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે EHFL પાસે CIC માટે એક સમર્પિત નોડલ પોઇન્ટ/સંપર્ક અધિકારી હશે. નોડલ પોઇન્ટ/અધિકારીની વિગતો, ઇમેઇલ આઇડી અને ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર સાથે EHFL દ્વારા CIC ને આપવામાં આવશે અને આવા ફેરફારના પાંચ (5) કેલેન્ડર દિવસોમાં નોડલ પોઇન્ટ/અધિકારીમાં કોઇપણ ફેરફારની CIC ને જાણ કરવામાં આવશે. EHFL ઓછામાં ઓછા છ મહિનાના ધોરણે ગ્રાહક ફરિયાદોનું મૂળ કારણ વિશ્લેષણ (RCA) કરશે. CIC ને સબમિટ કરવામાં આવતા ડેટાની ગુણવત્તા સુધારવા માટે EHFL તમામ સેગમેન્ટ્સ માટે ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક (DQI) ની છ મહિનાની સમીક્ષા પણ કરશે.

(b) જો EHFL ફરિયાદી અથવા CIC દ્વારા જાણ કરવામાં આવ્યાના 21 કેલેન્ડર દિવસોમાં યોગ્ય સુધારો અથવા ઉમેરો કરીને અથવા અન્યથા CIC ને અપડેટેડ ક્રેડિટ માહિતી મોકલવામાં નિષ્ફળ ગયું હોય, તો ફરિયાદીને વળતર ચૂકવશે;

(c) ફરિયાદી અથવા EHFL દ્વારા જાણ કર્યાના એકવીસ (21) કેલેન્ડર દિવસોમાં CIC ને અપડેટ કરેલી ક્રેડિટ માહિતી પૂરી પાડવા છતાં, જો CIC ફરિયાદી અથવા EHFL દ્વારા જાણ કર્યાના ત્રીસ (30) કેલેન્ડર દિવસોમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો EHFL ફરિયાદીને વળતર ચૂકવશે;

(d) ફરિયાદીને EHFL/CIC દ્વારા ફરિયાદ પર લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીની જાણ તમામ કેસોમાં કરવામાં આવશે, જેમાં ફરિયાદ નકારવામાં આવી હોય તેવા કેસોનો પણ સમાવેશ થાય છે. અસ્વીકારના કિસ્સાઓમાં, અસ્વીકારના કારણો પણ EHFL અને CIC દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવશે.

(e) ફરિયાદીને CIC/EHFL દ્વારા આપવામાં આવનાર વળતર (ફરિયાદ દાખલ કર્યાના ત્રીસ (30) કેલેન્ડર

દિવસોથી વધુ વિલંબિત નિરાકરણ માટે) સંબંધિત EHFL/CIC વચ્ચે પ્રમાણસર વહેંચવામાં આવશે.

(f) જ્યાં ફરિયાદ/ફરિયાદમાં એક કરતાં વધુ CI દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી ખોટી ક્રેડિટ માહિતીનો સમાવેશ થાય છે, ત્યાં ફરિયાદી દ્વારા સંબંધિત CIC માં ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવશે. CIC સંબંધિત તમામ CI સાથે સંકલન કરશે અને ફરિયાદીને ફરિયાદના વ્યાપક નિરાકરણ સાથે પ્રદાન કરશે.

(g) જ્યાં CIC દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય અને નોંધાઈ હોય અને ફરિયાદના નિરાકરણમાં વિલંબ થયો હોય, ત્યાં CIC સંબંધિત CI(ઓ) અને ફરિયાદીને અંતિમ નિરાકરણ પછી, કુલ વિલંબ (કેલેન્ડર દિવસોમાં) અને CI(ઓ) અને/અથવા CIC દ્વારા ચૂકવવાના વળતરની રકમ વિશે જાણ કરશે.

(h) જ્યાં EHFL દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ અને નોંધાઈ હોય અને ફરિયાદના નિરાકરણમાં વિલંબ થયો હોય, ત્યાં EHFL સંબંધિત CIC(s) અને ફરિયાદીને અંતિમ નિરાકરણ પછી, કુલ વિલંબ (કેલેન્ડર દિવસોમાં) અને EHFL અને/અથવા CIC(s) દ્વારા ચૂકવવાના વળતરની રકમ વિશે જાણ કરશે.

i. ફરિયાદના નિરાકરણની તારીખ એ તારીખ હશે જ્યારે CIC અથવા EHFL દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પોસ્ટલ સરનામાં અથવા ઇમેઇલ ID પર સુધારેલ ક્રેડિટ માહિતી અહેવાલ (CIR) મોકલવામાં આવશે.

(j) CIC/EHFL તેમના ફરિયાદ સબમિશન ફોર્મટમાં (ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન બંને) યોગ્ય જોગવાઈ કરશે જેથી ફરિયાદી વળતરની રકમ જમા કરવા માટે સંપર્ક વિગતો, ઇમેઇલ ID અને બેંક ખાતાની વિગતો/યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (UPI) ID સબમિટ કરી શકે. સચોટ વિગતો પૂરી પાડવાની જવાબદારી ફરિયાદીની રહેશે અને ફરિયાદી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી કોઈપણ ખોટી માહિતી માટે EHFL/CIC જવાબદાર રહેશે નહીં.

(k) ફરિયાદના નિરાકરણના પાંચ (5) કાર્યકારી દિવસોમાં વળતરની રકમ ફરિયાદીના બેંક ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે.

(l) EHFL અથવા CIC દ્વારા વળતરનો ખોટી રીતે ઇનકાર કરવામાં આવે તો ફરિયાદી રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 (જે સમયાંતરે સુધારી શકાય છે જેમાં રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS), 2026 શામેલ છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી) હેઠળ RBI લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

(m) EHFL દ્વારા વળતરનો ખોટી રીતે ઇનકાર કરવામાં આવે, જે હજુ સુધી રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 (જે સમયાંતરે સુધારી શકાય છે જેમાં રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS), 2026 શામેલ છે, પરંતુ તે મર્યાદિત નથી), ફરિયાદી ભારતીય રિઝર્વ બેંકના પ્રાદેશિક કાર્યાલયો (ROs) માંથી કાર્યરત ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા સેલ (CEPC) નો સંપર્ક કરી શકે છે.

બિન-જાળવણીક્ષમતા: વળતર માળખું નીચેના કિસ્સાઓમાં લાગુ પડશે નહીં:

(I) CICRA, 2005 ની કલમ 18 હેઠળ જેના માટે ઉકેલની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે તેવા વિવાદો. CICRA, 2005 ની કલમ 18 માં જોગવાઈ છે કે ક્રેડિટ માહિતીના વ્યવસાયને લગતી બાબતો પર CIC, CI, દેવાદારો અને ગ્રાહકો વચ્ચે ઉદ્ભવતા વિવાદો અને જેના માટે CICRA, 2005 હેઠળ કોઈ ઉપાય આપવામાં આવ્યો નથી, તેવા વિવાદોનું સમાધાન મધ્યસ્થી અને સમાધાન અધિનિયમ, 1996 માં જોગવાઈ મુજબ સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા કરવામાં આવશે;

(II) (a) આંતરિક વહીવટ, (b) માનવ સંસાધન, (c) કર્મચારીઓના પગાર અને મહેનતાણું, અને (d)

- CIC/CI ના સૂચનો અને વ્યાપારી નિર્ણયોના પ્રકારમાં સંદર્ભો સંબંધિત ફરિયાદો/સંદર્ભો;
- (III) ક્રેડિટ સ્કોર/ક્રેડિટ સ્કોર મોડેલની ગણતરી સંબંધિત વિવાદો/ફરિયાદોને લગતી ફરિયાદો; અને
- (IV) ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પંચ, અદાલતો, ટ્રિબ્યુનલ વગેરે જેવા અન્ય મંચો દ્વારા નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય અથવા પહેલાથી જ પેનલિંગ હોય તેવી ફરિયાદો.

EHFL ગ્રાહકોને હાલની ક્રેડિટ સુવિધાઓમાં ડિફોલ્ટ/ડેડ પાસ્ટ ડ્યુ (DPD) અંગે માહિતી સબમિટ કરતી વખતે SMS/ઈમેલ દ્વારા ચેતવણીઓ મોકલશે, જ્યાં પણ મોબાઇલ નંબર/ઈમેલ આઈડી વિગતો ઉપલબ્ધ હોય.

EHFL પાસે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે CIC માટે એક સમર્પિત નોડલ પોઈન્ટ/સંપર્ક અધિકારી હશે. EHFL દ્વારા નોડલ પોઈન્ટ/અધિકારીની વિગતો, ઈમેલ આઈડી અને ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર સાથે CIC ને આપવામાં આવશે અને આવા ફેરફારના પાંચ (5) કેલેન્ડર દિવસોમાં નોડલ પોઈન્ટ/અધિકારીમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ CIC ને કરવામાં આવશે.

EHFL ઓછામાં ઓછા છ મહિનાના ધોરણે ગ્રાહક ફરિયાદોનું મૂળ કારણ વિશ્લેષણ (RCA) કરશે. CIs, RCA હાથ ધરવા માટે માહિતીના સ્ત્રોત તરીકે, CICs દ્વારા નકારવામાં આવેલા ડેટા અને CICs દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક (DQI) પરની માહિતીનો પણ ઉપયોગ કરશે. EHFL ના ટોચના મેનેજમેન્ટ દ્વારા RCA ના વિશ્લેષણની સમીક્ષા ઓછામાં ઓછી વાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવશે.

CIC ને સબમિટ કરવામાં આવતા ડેટાની ગુણવત્તા સુધારવા માટે EHFL ને તમામ સેગમેન્ટ્સ માટે ડેટા ક્વોલિટી ઇન્ડેક્સ (DQI)* ની અર્ધવાર્ષિક સમીક્ષા કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે. ઉપરોક્ત મુદ્દાઓ પર લેવામાં આવેલા સુધારાત્મક પગલાં અને તેના પરનો અહેવાલ તે અર્ધ-વર્ષના અંતથી બે મહિનાની અંદર EHFL દ્વારા તેના ટોચના મેનેજમેન્ટ સમક્ષ સમીક્ષા માટે મૂકવામાં આવશે.

***ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક** - એક સામાન્ય ડેટા ગુણવત્તા સૂચકાંક બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓને તેમના ડેટામાં રહેલા અંતરને નક્કી કરવામાં મદદ કરશે અને સમય જતાં તેમના પ્રદર્શનમાં સુધારો કરવા તરફ પણ આગળ વધશે. વધુમાં, તેઓ તેમના પોતાના પ્રદર્શનને તેમના સાથીદારોની તુલનામાં કમ આપી શકશે અને તેમની સંબંધિત સ્થિતિ ઓળખી શકશે.

10 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને વાતચીત કરવાની રીત

10.1 ઉપરોક્ત નિર્દેશોના આધારે, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જે પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉદાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ) EHFL દ્વારા તેના બોર્ડની મંજૂરીથી અમલમાં મૂકવામાં આવશે. EHFL પાસે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો મુસદ્દો તૈયાર કરવાની સ્વતંત્રતા હશે, જે દિશાનિર્દેશોનો વ્યાપ વધારશે પરંતુ ઉપરોક્ત દિશાનિર્દેશોની અંતર્ગત ભાવનાને કોઈપણ રીતે બલિદાન આપશે નહીં. વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે, તે તેની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

11 વધુ પડતા વ્યાજ વસૂલવાનું નિયમન

11.1 દરેક HFCનું બોર્ડ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉદાર લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉદાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં

આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. EHFL બોર્ડ દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) માટે સ્પષ્ટપણે નીતિ નક્કી કરી હશે.

- 11.2 વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ, અને દંડ (જો કોઈ હોય તો) પણ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 11.3 વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- 11.4 ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરાયેલા હતામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ.

12 વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે

- 12.1 વ્યાજ દરો RBI દ્વારા નિયંત્રિત ન હોવા છતાં, ચોક્કસ સ્તરથી વધુ વ્યાજ દરો અતિશય જોવા મળી શકે છે અને તે ટકાઉ હોઈ શકતા નથી અને સામાન્ય નાણાકીય પ્રથાને અનુરૂપ પણ હોઈ શકતા નથી. EHFL વ્યાજ દરો નક્કી કરવા અને પ્રક્રિયા કરવા અને અન્ય શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો દંડ સહિત) નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. આ સંદર્ભમાં, લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા અંગે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં આપેલા નિર્દેશોને ધ્યાનમાં રાખવાના રહેશે. EHFL પ્રક્રિયા અને કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવા માટે એક આંતરિક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે જેથી ઉધાર લેનારાઓ સાથે વાતચીતમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત થાય.
- 12.2 EHFL ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલશે. તેવી જ રીતે, ચેક દ્વારા વિતરિત કરવામાં આવતી લોનના કિસ્સામાં, ચેક સોંપવાની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.
- 12.3 મહિના દરમિયાન લોનના વિતરણ અથવા ચુકવણીના કિસ્સામાં, EHFL ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલશે જે સમયગાળા માટે લોન બાકી હતી.
- 12.4 EHFL એક અથવા વધુ હતા અગાઉથી વસૂલવા જેવી અન્યાયી પ્રથાનો આશરો લેશે નહીં પરંતુ વ્યાજ વસૂલવા માટે સંપૂર્ણ લોન રકમની ગણતરી કરશે.

૧૨.૧. લોન ખાતાઓમાં દંડ

૧૨.૧.૧ લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો દેવાદારો દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ' ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.

૧૨.૧.૨. EHFL દંડાત્મક ચાર્જ અથવા લોન પર સમાન ચાર્જ પર, ગમે તે નામથી ઓળખાય, બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ બનાવશે/તેની હાલની નીતિ (તેની વસૂલાત અને વસૂલાત નીતિ સહિત) માં સુધારો કરશે.

૧૨.૧.૩. દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.

૧૨A.૪. 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.

૧૨A.૫. લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં HFCs દ્વારા ગ્રાહકોને દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

૧૨ક.૬. જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડની વસૂલાતનો કોઈપણ કિસ્સો અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

૧૨A.૭. EHFL, બધા સંભવિત દેવાદારોને લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા એક જાણકાર દૃષ્ટિકોણ લેવામાં મદદ કરવા માટે KFS પ્રદાન કરશે, જે પરિશિષ્ટ I(c) માં આપેલા પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ છે. KFS એ ભાષામાં લખાયેલ હોવું જોઈએ જે આવા દેવાદારો સમજી શકે. KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તેણે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.

KFS ને એક અનોખો પ્રસ્તાવ નંબર આપવામાં આવશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછા ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે.

સમજૂતી

- માન્યતા અવધિ એ EHFL દ્વારા KFS પૂરા પાડવામાં આવ્યા પછી, ઉધાર લેનારને લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે ઉપલબ્ધ સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરે છે. જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન ઉધાર લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે તો, EHFL KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતોથી બંધાયેલ રહેશે.
- KFS માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત ઉપર લોનનું ઋણમુક્તિ સમયપત્રક પણ શામેલ હશે. APR માં EHFL દ્વારા વસૂલવામાં આવતા તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થશે.

તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી EHFL દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જ, જેમ કે વીમા ચાર્જ, કાનૂની ચાર્જ વગેરે, પણ APR નો ભાગ બનશે અને તે અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. બધા કિસ્સાઓમાં જ્યાં EHFL આવા ચાર્જ વસૂલવામાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટે રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર ઉધાર લેનારને પૂરા પાડવામાં આવશે.

KFS માં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે, લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે, ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના EHFL દ્વારા ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલ કરી શકાતી નથી.

લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે KFS ને સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ સમાવવામાં આવશે.

૧૨બી. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ

૧૨બી.૧. EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, EHFL એ લોન લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે જેથી લોનની મુદત દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દર/વ્યાજ દરમાં સંભવિત વધારાની સ્થિતિમાં, મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMI માં વધારો કરવા માટે પૂરતો હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ હોય. જોકે, EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને પગલે, લોનની મુદત

લંબાવવા અને/અથવા EMI રકમમાં વધારો સંબંધિત ઘણી ગ્રાહક ફરિયાદો પ્રાપ્ત થઈ છે, જેમાં ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય વાતચીત અને/અથવા સંમતિ વિના. આ ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, HFCS ને અમલીકરણ અને પાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરતી યોગ્ય નીતિ માળખું સ્થાપિત કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે:

૧૨બી.૧.૧. મંજૂરી સમયે, EHFL લોન પર વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો થાય તો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક ઉધાર લેનારને જાણ કરવામાં આવશે.

૧૨બી.૧.૨. ઉધાર લેનારાઓને (i) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવાનો. ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.

૧૨બી.૧.૩. ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં EHFL એ ખાતરી કરશે કે મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

૧૨બી.૧.૪. EHFL દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે / સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. EHFL ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનારા દ્વારા નિવેદનો સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.

૧૨ બી.૨. સમાન માસિક હતા લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ, વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હતા આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે, જેમ કે પરિવર્તનશીલ.

13 જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

EHFL કરશે;

- 13.1 ખાતરી કરો કે બધી જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્યપૂર્ણ છે.
- 13.2 કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ સમાવે છે, EHFL એ એ પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- 13.3 EHFL તેમની શાખાઓમાં નોટિસ મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ (જો કોઈ હોય તો દંડ સહિત) વિશે માહિતી પૂરી પાડશે.
- 13.4 જો EHFL સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે છે, તો તેને જરૂરી રહેશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષોને ઉપલબ્ધ હોય તો) EHFL જેટલી જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરે.
- 13.5 EHFL, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે માહિતી આપી શકે છે. તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી, ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેમણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરાવીને સંમતિ આપી હોય.
- 13.6 તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) માટે આચારસંહિતા નક્કી કરો જેમની સેવાઓ ઉત્પાદનો/સેવાઓનું વેચાણ કરવા માટે ઉપલબ્ધ છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, જ્યારે તેઓ ગ્રાહકનો સંપર્ક

વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા કરે છે ત્યારે તેઓ પોતાની ઓળખ આપે તે જરૂરી છે.

- 13.7 EHFL તેના બોર્ડની મંજૂરી સાથે સમયાંતરે RBI દ્વારા આ સંદર્ભમાં જારી કરાયેલા માસ્ટર નિર્દેશો અનુસાર ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (DSA)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (DMA) માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવશે.
- 13.8 જો ગ્રાહક તરફથી એવી કોઈ ફરિયાદ મળે કે EHFL ના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

14 ગેરંટી આપનારાઓ

- 14.1 જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરંટી આપનાર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરવી જોઈએ
- ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
 - કંપની પ્રત્યે તે પોતાની જાતને કેટલી જવાબદારી સોંપશે;
 - એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં EHFL તેને/તેણીને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
 - જો EHFL ગેરંટી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય લઈ શકે છે;
 - ગેરંટી આપનાર તરીકે તેની જવાબદારીઓ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે; અને
 - ગેરંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ કયા સમયે અને કયા સંજોગોમાં નિકાલ કરવામાં આવશે અને EHFL તેને/તેણીને આ વિશે કઈ રીતે જાણ કરશે તે પણ જણાવશે.
 - જો ગેરંટી આપનાર લેણદાર/ઋણદાતા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગણીનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે, તો બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા ગેરંટી આપનારને પણ ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.

EHFL તેને/તેણીને ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ નોંધપાત્ર પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ રાખશે, જેમને તે/તેણી ગેરંટર તરીકે રજૂ કરે છે.

15 ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

- 15.1 ગ્રાહકોની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળ બંને, ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.
- 15.1.1 EHFL, ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ હોય કે અન્યથા, ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈપણને, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહિત, જાહેર કરશે નહીં:
- જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય તો.
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે કોઈ ફરજ હોય તો.
 - જો HFC ના હિતોને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, જો EHFL ના હિતોને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે). જો કે, તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને, જેમાં જૂથની અન્ય કંપનીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે આપવાના કારણ તરીકે થવો જોઈએ નહીં.
 - જો ગ્રાહક EHFL ને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગીથી.
 - જો EHFL ને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો તે આપતા પહેલા તેમની લેખિત પરવાનગી લેશે.

૧૫.૧.૨. ગ્રાહકને EHFL પાસે રહેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ મેળવવા માટેના હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.

૧૫.૧.૩. EHFL ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ EHFL સહિત કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

16 જનરલ

- 16.1 EHFL લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય) ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.
- 16.2 ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, EHFL ની સંમતિ અથવા અન્યથા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- 16.3 જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે EHFL ગ્રાહકને ચુકવણી પ્રક્રિયાની રકમ, મુદત અને ચુકવણીની અવધિ સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણી સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષા જમ કરીને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે.
- 16.4 લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, EHFL કોઈ પણ પ્રકારની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના સ્ટાફ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેથી EHFL ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલો છે.
- 16.5 રિઝર્વરી એજન્ટ્સ (જો કોઈ હોય તો) ની નિમણૂક EHFL દ્વારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર કરવામાં આવશે જે RBI દ્વારા 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ HFC માટે જારી કરાયેલા માસ્ટર નિર્દેશો (તેના પછીના કોઈપણ સુધારા સહિત), સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતી તમામ લાગુ નિયમનકારી સૂચનાઓ, પરિપત્રો સાથે વાંચવામાં આવશે.
- 16.6 EHFL નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસિંગ લોનના પ્રી-ક્લોઝર પર પ્રી-પેમેન્ટ લેવી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:
 - a. જ્યાં હાઉસિંગ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના આધારે હોય અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પ્રી-ક્લોઝર હોય.
 - b. જ્યાં હાઉસિંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય અને લોન લેનાર પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી રોકી રાખે.
- 16.7 આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" શબ્દનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત થાય છે. બધી ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગનું સંયોજન) હાઉસિંગ લોન ફિક્સ્ડ/ફ્લોટિંગ રેટ પર લાગુ થતા પ્રી-ક્લોઝર ધોરણોને આકર્ષિત કરશે, જે પ્રી-ક્લોઝર સમયે લોન ફિક્સ્ડ છે કે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે તેના પર આધાર રાખે છે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોનના કિસ્સામાં, ફ્લોટિંગ રેટ માટે પ્રી-ક્લોઝર ધોરણ ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર સમયગાળાની સમાપ્તિ પછી, લોનને ફ્લોટિંગ રેટ લોનમાં રૂપાંતરિત કર્યા પછી લાગુ થશે. આ પછીથી ફોરક્લોઝ કરવામાં આવતી આવી બધી ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ હાઉસિંગ લોન પર લાગુ પડે છે. એ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ રેટ લોન એવી છે જ્યાં લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

- 16.8 EHFL વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ લાદશે નહીં.
- 16.9 EHFL અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોને ઝડપી અને સારી રીતે સમજવા માટે, EHFL એ **પરિશિષ્ટ-1** (ઉક્ત ફોર્મેટ કોઈપણ અન્ય નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર પર, કોઈપણ નિયમનકારી સૂચના અથવા HFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફાર પર સુધારણા કરતું રહે છે) મુજબ સૂચક ફોર્મેટમાં તમામ ક્રિસ્ટાઓમાં આવી લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. આ દસ્તાવેજ EHFL દ્વારા મેળવવામાં આવતા હાલના લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. EHFL ઉપરોક્ત દસ્તાવેજને ડુપ્લિકેટમાં અને ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં તૈયાર કરશે. EHFL અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે અમલમાં મુકાયેલી ડુપ્લિકેટ નકલ ઉધાર લેનારને સ્વીકૃતિ હેઠળ સોંપવી જોઈએ.
- 16.10 EHFL ની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડ શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદન માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે સમય ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે જેવા વિવિધ મુખ્ય પાસાઓનું પ્રદર્શન જરૂરી છે. EHFL એ "નોટિસ બોર્ડ", "બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ", "વેબસાઇટ", "પ્રદર્શનના અન્ય મોડ્સ" અને "અન્ય મુદ્દાઓ" પર **અનુસૂચિ-1 મુજબ સૂચનાઓનું પાલન કરશે**.
- 16.11 EHFL તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: અંગ્રેજી, હિન્દી, ગુજરાતી, મરાઠી, તેલુગુ, તમિલ અને કન્નડ અથવા અન્ય સ્થાનિક ભાષા.
- 16.12 EHFL ધિરાણના સંદર્ભમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, EHFL ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેમાં અપંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ EHFL ને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે રચાયેલ યોજનાઓ શરૂ કરવાથી અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી.
- 16.13 આ સંહિતાને પ્રસિદ્ધ કરવા માટે, EHFL:
- હાલના અને નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પૂરી પાડવી;
 - વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા ટપાલ દ્વારા આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવવી;
 - આ કોડ દરેક શાખા અને તેમની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવો; અને
 - ખાતરી કરવી કે તેમના સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને સંહિતાને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.

.....

પરિશિષ્ટ I

EHFL દ્વારા માહિતીનું પ્રદર્શન, અન્ય સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) અને મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS)

EHFL ના કામકાજમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, RBI દ્વારા જારી કરાયેલ નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવામાં આવશે.

૧. નોટિસ બોર્ડ

૧.૧. બોર્ડનું લઘુત્તમ કદ ૨ ફૂટ બાય ૨ ફૂટ હોઈ શકે છે કારણ કે આવા કદના બોર્ડ ૩ થી ૫ મીટરના અંતરેથી આરામદાયક રીતે જોવામાં મદદ કરશે. વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ માટે પરિશિષ્ટ I (a) માં આપેલા ફોર્મેટ મુજબ શાખાઓ/કાર્યાલયોના નોટિસ બોર્ડમાં માહિતી પ્રદર્શિત કરવી ઇચ્છનીય છે.

૧.૨. નોટિસ બોર્ડ પર માહિતી પ્રદર્શિત કરતી વખતે, નીચેના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરી શકાય છે:

૧.૨.૧. નોટિસ બોર્ડને સમયાંતરે અપડેટ કરી શકાય છે અને બોર્ડ તે તારીખ દર્શાવવી જોઈએ કે જ્યાં સુધી બોર્ડ અપડેટ કરવામાં આવ્યું હતું (ડિસ્ક્વે બોર્ડમાં સમાવિષ્ટ);

૧.૨.૨. બોર્ડ ડિસ્ક્વેની પેટર્ન, રંગ અને ડિઝાઇન સરળ અને વાંચી શકાય તેવી હોવી જોઈએ;

૧.૨.૩. ભાષાની જરૂરિયાતો (એટલે કે, હિન્દી ભાષી રાજ્યોમાં દ્વિભાષી અને અન્ય રાજ્યોમાં ત્રિભાષી) ધ્યાનમાં લઈ શકાય છે;

૧.૨.૪. નોટિસ બોર્ડ ખાસ કરીને જ્યાં તાજેતરના ફેરફારો કરવામાં આવ્યા છે તે દર્શાવશે. ઉદાહરણ તરીકે, જો EHFL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી હોમ લોન પ્રોડક્ટ્સમાં તાજેતરમાં કોઈ ફેરફાર થયો હોય, તો હોમ લોન પ્રોડક્ટ્સ પરની માહિતી 'અમે હોમ લોન/પ્રોડક્ટ્સ ઓફર કરીએ છીએ (બદલાયેલ)' તરીકે પ્રદર્શિત થઈ શકે છે; અને

૧.૨.૫. નોટિસ બોર્ડ પર એવી વસ્તુઓની યાદી પણ સૂચવી શકાય છે જેના પર પુસ્તિકા સ્વરૂપે વિગતવાર માહિતી ઉપલબ્ધ છે.

૧.૩. વધુમાં, ઉપરોક્ત બોર્ડ ઉપરાંત, EHFL એ શાખા/ઓફિસ પરિસરની બહાર 'EHFL/શાખા/ઓફિસનું નામ, કાર્યકારી દિવસો, કાર્યકાળના કલાકો અને સામાહિક રજાના દિવસો' જેવી વિગતો પણ પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.

૨. પુસ્તિકાઓ/બ્રોશર

૨.૧. ઉપરોક્ત ફકરા ૧.૨.૫ માં દર્શાવેલ વિગતવાર માહિતી વિવિધ પુસ્તિકાઓ/બ્રોશરોમાં ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે. આ પુસ્તિકાઓ/બ્રોશરોને નકલ અને અપડેટ કરવાની સુવિધા માટે 'બદલી શકાય તેવા પૃષ્ઠો' ના રૂપમાં એક અલગ ફાઇલ/ફોલ્ડરમાં રાખી શકાય છે. આ સંદર્ભમાં, નીચેની વ્યાપક માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરી શકાય છે:

૨.૧.૧. ફાઇલ/ફોલ્ડર શાખામાં ગ્રાહક લોબીમાં અથવા 'મે આઈ હેલ્પ યુ' કાઉન્ટર પર અથવા એવા સ્થળે રાખી શકાય છે જ્યાં મોટાભાગના ગ્રાહકોની અવર-જવર હોય;

૨.૧.૨. ભાષાની જરૂરિયાતો (એટલે કે હિન્દી ભાષી રાજ્યોમાં દ્વિભાષી અને અન્ય રાજ્યોમાં ત્રિભાષી) ધ્યાનમાં લઈ શકાય છે;

૨.૧.૩. પુસ્તિકાઓ છાપતી વખતે ખાતરી કરવી જોઈએ કે ફોન્ટનું કદ ઓછામાં ઓછું એરિયલ ૧૦ હોય જેથી ગ્રાહકો તેને સરળતાથી વાંચી શકે; અને

૨.૧.૪. ગ્રાહકોની વિનંતી પર પુસ્તિકાઓની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે.

૩. વેબસાઇટ

૩.૧. ઉપરોક્ત ફકરા ૧.૨.૫ માં દર્શાવેલ વિગતવાર માહિતી EHFL ની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે. EHFL એ તેની વેબસાઇટ પર સામગ્રી પોસ્ટ કરતી વખતે, તેની ડેટિંગ, સુવાચ્યતા વગેરે સંબંધિત વ્યાપક માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ.

૩.૨. EHFL એ તેની વેબસાઇટ પર છેલ્લા ત્રિમાસિક ગાળા માટે વ્યક્તિગત ઉદાર લેનારાઓને આપવામાં આવેલી વિવિધ

શ્રેણીઓના એડવાન્સ માટે કરાર કરાયેલ લોનના વ્યાજ દરની શ્રેણી અને આવી લોન માટેના સરેરાશ વ્યાજ દર દર્શાવવા જોઈએ.

૩.૩. વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વિવિધ પ્રકારની લોન પર લાગુ થતી કુલ ફી અને ચાર્જ લોનની પ્રક્રિયા સમયે જાહેર કરવા જોઈએ તેમજ પારદર્શિતા અને તુલનાત્મકતા માટે અને ગ્રાહકો દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લેવાની સુવિધા માટે EHFL ની વેબસાઇટ્સ પર પ્રદર્શિત કરવા જોઈએ.

૩.૪. EHFL એ તેની વેબસાઇટ પર વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) અથવા વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાને લોન પર ક્રેડિટના કુલ ખર્ચનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી સમાન અન્ય વ્યવસ્થા પ્રકાશિત કરવી જોઈએ જેથી ગ્રાહકો ઉત્પાદનો અને/અથવા ધિરાણકર્તાઓ વચ્ચે ઉધાર સાથે સંકળાયેલા ખર્ચની તુલના કરી શકે.

૩.૫. આ સંદર્ભમાં, EHFL એ ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો તેના હોમ પેજ પરથી સંબંધિત માહિતી સરળતાથી મેળવી શકે. વધુમાં, સેવા શુલ્ક, ફી અને ફરિયાદ નિવારણ સંબંધિત કેટલીક માહિતી છે, જેના માટે નવનિતમ અપડેટ કરેલી માહિતી વેબસાઇટ પર ફરજિયાતપણે પોસ્ટ કરવાની રહેશે. વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક સંબંધિત માહિતી પ્રદર્શિત કરવા માટેનું ફોર્મેટ જે ગ્રાહકને ઇચ્છિત માહિતી એક ઝડપી નજરમાં મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવશે તે પરિશિષ્ટ I (b) માં આપવામાં આવ્યું છે. જો કે, મૂળભૂત માળખાને નુકસાન પહોંચાડ્યા વિના અથવા જાહેરાતોના અવકાશને ઘટાડ્યા વિના, જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ફોર્મેટમાં ફેરફાર કરી શકાય છે.

4. ડિસ્પેના અન્ય મોડ્સ

પુસ્તિકા સ્વરૂપમાં આપેલી બધી માહિતીને ટચ સ્ક્રીન પર માહિતી કિઓસ્ક, સ્ક્રોલ બાર, ટેગ બોર્ડ અને/અથવા ઉપલબ્ધ અન્ય વિકલ્પોમાં મૂકીને પ્રદર્શિત કરવાનો પણ વિચાર કરી શકાય છે. આ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરીને માહિતી પ્રદર્શિત કરતી વખતે ઉપરોક્ત વ્યાપક માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરી શકાય છે.

૫. અન્ય મુદ્દાઓ

૫.૧. ફરજિયાત ડિસ્પેના દૃશ્યમાં અવરોધ ઊભો કર્યા વિના પ્રમોશનલ અને પ્રોડક્ટ માહિતી પ્રદર્શિત કરી શકાય છે. ફરજિયાત ડિસ્પે આવશ્યકતાઓ દ્વારા ગ્રાહક હિત અને નાણાકીય શિક્ષણ પ્રાપ્ત કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવે છે, તેથી તેમને અન્ય ડિસ્પે બોર્ડ કરતાં પણ પ્રાથમિકતા આપવી જોઈએ. લાગુ પડતા સ્થાન મુજબ સરકારી પ્રાયોજિત યોજનાઓ સંબંધિત માહિતી તેમની લાગુ પડતી ક્ષમતા અનુસાર પ્રદર્શિત કરી શકાય છે.

૫.૨. EHFL એ લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરતી વખતે અને લોનના મુદત દરમિયાન દરેક તબક્કે, કંપનીની વેબસાઇટ અને મુખ્ય કાર્યાલય / શાખા કાર્યાલયના નોટિસ બોર્ડ પર સમયાંતરે પ્રકાશિત અને અપડેટ કરાયેલ, **પરિશિષ્ટ I (b) માં** નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ, સ્પષ્ટ, સંક્ષિપ્ત, MITC પ્રદાન કરવું જોઈએ.

લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરતી વખતે, EHFL એ **પરિશિષ્ટ I (c) માં** નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ, બધા ઉધાર લેનારાઓને સ્પષ્ટ, સંક્ષિપ્ત, KFS પ્રદાન કરવું જોઈએ.

૬. અપંગ વ્યક્તિ(ઓ) માટે સુલભતા સહાય માટેની નીતિ:

શારીરિક અને દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો માટે સુલભતા સહાય પૂરી પાડવા માટેની કંપનીની નીતિ **પરિશિષ્ટ I (d) માં** જોડાયેલ છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ અને મુખ્ય કાર્યાલય / શાખા કાર્યાલયના નોટિસ બોર્ડ પર હોસ્ટ કરવામાં આવશે.

પરિશિષ્ટ I (a)
વ્યાપક નોટિસ બોર્ડનું ફોર્મેટ
(_____ સુધી અપડેટ કરેલ)

A. ગ્રાહક સેવા માહિતી:

- i) અમે લોન, થાપણો (જો લાગુ હોય તો) અને શાખાઓ/કાર્યાલયોમાં મુખ્ય વ્યાજ દરો અલગથી દર્શાવ્યા છે.
- ii) અમે તમામ પ્રકારના શુલ્ક/ફી પણ પ્રદર્શિત કર્યા છે.
- iii) બધા ડિપોઝિટ ખાતાઓ પર નોમિનેશન સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.

B. સેવા શુલ્ક:

C. ફરિયાદ નિવારણ:

- હું) જો તમારી પાસે કોઈ ફરિયાદ/ફરિયાદ હોય, તો કૃપા કરીને સંપર્ક કરો:
- ii) જો તમારી ફરિયાદ શાખા સ્તરે ઉકેલાતી નથી, તો તમે અમારા શાખા મેનેજર/મેનેજર વગેરે (અધિકૃત અધિકારીનો હોદ્દો) નો સંપર્ક આ સરનામે કરી શકો છો: (સરનામું)
- iii) જો તમે અમારા ફરિયાદ નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક આ સરનામે કરી શકો છો: ફરિયાદ નિવારણ સેવ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, નવી દિલ્હી.

D. પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સેવાઓ:

E. પુસ્તિકા સ્વરૂપે ઉપલબ્ધ માહિતી (કૃપા કરીને 'મે આઈ હેલ્પ યુ' કાઉન્ટરનો સંપર્ક કરો)

- i) ઉપર (A) થી (D) માં ઉલ્લેખિત બધી વસ્તુઓ.
- ii) સામાન્ય વ્યવહારો માટે સમયના ધોરણો.
- iii) KYC/ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ/ ગ્રાહકો પ્રત્યે EHFL ની પ્રતિબદ્ધતાનો કોડ.

F. NHB અધિનિયમ, 1987 ની કલમ 29A હેઠળ જારી કરાયેલ નોંધણી પ્રમાણપત્ર (CoR) નું પ્રદર્શન. પરિસરની બહાર પૂરી પાડવાની માહિતી:

- i) એચએફસી/શાખાનું નામ:
- ii) સામાહિક રજા:
- iii) શાખા કાર્યકારી સમય

જી. શારીરિક અને દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો માટે સુલભતા સહાય પૂરી પાડવા માટેની નીતિ

પરિશિષ્ટ I (b)

સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) લોન..... (યોક્કસ લોન પ્રોડક્ટનું નામ)

..... (ઋણ લેનાર) અને (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીનું નામ) વચ્ચે સંમત થયેલા હાઉસિંગ લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો નીચે મુજબ છે:

૧. લોન મંજૂર રકમ:

૨. વ્યાજ

i) પ્રકાર (સ્થિર અથવા ફ્લોટિંગ અથવા ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ):

ii) ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે વ્યાજ (..... એટલે કે% (સંદર્ભ દર +/-)); અને ફિક્સ્ડ રેટ લોન માટે%

iii) મોરેટોરિયમ અથવા સબસિડી:

iv) વ્યાજ ફરીથી સેટ કરવાની તારીખ:

v) વ્યાજ દરમાં ફેરફારની વાતચીત કરવાની રીતો:

૩. હમ્ના પ્રકારો

૪. લોનનો સમયગાળો

૫. લોનનો હેતુ (લોન જેના માટે મંજૂર કરવામાં આવી છે તેનો ઉલ્લેખ કરો)

૬. ફી અને અન્ય શુલ્ક

i) અરજી પર (બધા પ્રકારની ફી/ચાર્જ, વ્યક્તિગત રીતે ઉલ્લેખિત)

ii) લોનની મુદત દરમિયાન (બધા પ્રકારના ફી/ચાર્જ, વ્યક્તિગત રીતે ઉલ્લેખિત કરવાના)

iii) ફોરક્લોઝર પર (બધા પ્રકારની ફી/ચાર્જ, વ્યક્તિગત રીતે ઉલ્લેખિત કરવા માટે)

iv) જો લોન મંજૂર/વિતરણ ન થાય તો ફી પરતપાત્ર (બધી પ્રકારની ફી, વ્યક્તિગત રીતે ઉલ્લેખિત)

v) ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ ઇન્ટરેસ્ટમાં સ્વિચ કરવા માટે કન્વર્ઝન ચાર્જ અને તેનાથી વિપરીત (ચાર્જનો પ્રકાર, વ્યક્તિગત રીતે ઉલ્લેખિત કરવાનો રહેશે)

vi) વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ (તમામ પ્રકારનો દંડ, વ્યક્તિગત રીતે ઉલ્લેખિત કરવાનો)

૭. લોન માટે સુરક્ષા/ કોલેટરલ

i) ગીરો (લોન માટે સુરક્ષા તરીકે ગીરો રાખવાની મિલકતની વિગતોનો ઉલ્લેખ કરો)

ii) ગેરંટી (ગેરન્ટર્સના નામનો ઉલ્લેખ કરો)

iii) અન્ય સુરક્ષા (જો કોઈ હોય તો અન્ય સુરક્ષાની વિગતોનો ઉલ્લેખ કરો)

૮. મિલકત/ઋણ લેનારાઓનો વીમો મિલકત/ઋણ લેનારાઓ માટે મેળવવાની વીમા પોલિસીની જરૂરિયાતો અને વિશેષતાઓની વિગત.

૯. લોનના વિતરણ માટેની શરતો લોનના વિતરણ અથવા તેના કોઈપણ હમ્ના માટેની શરતો જેમ કે, સુરક્ષાનું નિર્માણ, મંજૂર યોજનાઓ રજૂ કરવી, બાંધકામના તબક્કાઓ, વૈધાનિક મંજૂરીઓ વગેરે દર્શાવવી.

૧૦. લોન અને વ્યાજની ચુકવણી EMI ની રકમ અને લોન ચૂકવવાપાત્ર હમ્નાઓની કુલ સંખ્યા સમાન માસિક હમ્નાઓમાં અથવા

લોનની મૂળ રકમ અને વ્યાજની ચુકવણી માટે અન્ય વિગતો જેમાં નિયત તારીખ/ઓ દર્શાવવાની રહેશે. વ્યાજ દર/EMI માં ફેરફારની અગાઉથી જાણ કરવાની પ્રક્રિયાનો પણ ઉલ્લેખ કરો.

લાગુ કાયદા હેઠળ કાર્યવાહી કરતા પહેલા ઉધાર લેનારને બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે નોટિસ વગેરે આપવી .

૧૨. વાર્ષિક બાકી રકમનું સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવાની તારીખ

૧૩. ગ્રાહક સેવાઓ

નીચેના વિશે સંક્ષિપ્તમાં ઉલ્લેખ કરો:

- i) ઓફિસમાં મુલાકાતના કલાકો.
- ii) ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરવાના વ્યક્તિની વિગતો.
- iii) સમયરેખા સહિત નીચેની બાબતો મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા:
 - a. લોન એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ.
 - b. માલિકીના દસ્તાવેજોની ફોટોકોપી.
 - c. લોન બંધ/ટ્રાન્સફર વખતે મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવા.

૧૪. ફરિયાદ નિવારણ

પીડિત ઉધાર લેનાર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પ્રક્રિયા (ઈ-મેલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો, સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવાનો સમય, એસ્કેલેશન માટે મેટ્રિક્સ, વગેરે) નો ઉલ્લેખ કરો. વધુમાં, એ પણ ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ કે જો ફરિયાદી મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય અથવા જ્યાં કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે, તો ફરિયાદી નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક NHB ની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન અથવા NHB, નવી દિલ્હીમાં પોસ્ટ દ્વારા કરી શકે છે.

આથી સંમતિ આપવામાં આવે છે કે લોનની વિગતવાર શરતો અને નિયમો માટે, પક્ષકારો અહીં લોન અને તેમના દ્વારા અમલમાં મુકાયેલા/ અમલમાં મુકવામાં આવનારા અન્ય સુરક્ષા દસ્તાવેજોનો સંદર્ભ લેશે અને તેના પર આધાર રાખશે.

ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો ઉધાર લેનાર/લેનારાઓ દ્વારા વાંચવામાં આવી છે / કંપનીના શ્રી/શ્રીમતી/કુ. _____ દ્વારા ઉધાર લેનારને વાંચવામાં આવી છે અને ઉધાર લેનાર/લેનારાઓ દ્વારા સમજી લેવામાં આવી છે.

(સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ)

લેનારાઓના અધિકૃત વ્યક્તિના હસ્તાક્ષર)

નોંધ: MITC ની ડુપ્લિકેટ નકલ ઉધાર લેનાર/લેનારાઓને સોંપવી જોઈએ.

પરિશિષ્ટ I(c)
કી તથ્યો નિવેદન
ભાગ ૧ (રસ દર અને ફી/ચાર્જ)

૧	લોન દરખાસ્ત/ ખાતું ના.		પ્રકાર ના લોન							
૨	મંજૂર લોન રકમ (માં રૂપિયા)									
૩	વિતરણ સમયપત્રક (i) વિતરણ માં તબક્કાઓ અથવા ૧૦૦% આગળ. (ii) જો તે છે સ્ટેજ જ્ઞાની, ઉલ્લેખ કરવો આ કલમ ના સંબંધિત વિગતો ધરાવતો લોન કરાર									
૪	લોન મુદત (વર્ષ/મહિના/દિવસ)									
૫	હમો વિગતો									
	પ્રકાર ના હતા	નંબર ના ઇપીઆઇ	ઇપીઆઇ (₹)	શરૂઆત ના ચુકવણી, પોસ્ટ મંજૂરી						
૬	રસ દર (%) અને પ્રકાર (નિશ્ચિત અથવા તરતું અથવા હાઇબ્રિડ)									
૭	વધારાનું માહિતી માં કેસ ના તરતું દર ના વ્યાજ									
	સંદર્ભ બેન્યમાર્ક	બેન્યમાર્ક રેટ (%) (બી)	ફેલાવો (%) (ઓ)	ફાઇનલ દર (%) આર = (બી) + (ઓ)	રીસેટ સામયિકતા 2 (મહિનાઓ)	અસર ના ફેરફાર માં આ સંદર્ભ બેન્યમાર્ક (માટે 25 બીપીએસ ફેરફાર માં 'ર', ફેરફાર માં: 3)	ક	સ	ઇપીઆઇ (₹)	ના. ના ઇપીઆઇ
૮	ફી/ ચાર્જ *									
			ચુકવવાપાત્ર થી આ આરઇ (અ)	ચુકવવાપાત્ર થી એ ત્રીજું પાર્ટી દ્વારા આરઇ (બી)						
			એક વખતનું/આવર્તક	રકમ (માં ₹) અથવા ટકાવારી (%) લાગુ પડતું e 5	એક વખત/આવર્તક	રકમ (માં ₹) અથવા લાગુ પડતું ટકાવારી (%) ૫				
(હું)	પ્રક્રિયા ફી									
(ii)	વીમો ખર્ચ									
(iii)	મૂલ્યાંકન ફી									
(iv)	કોઈપણ અન્ય (ફૂપા કરીને)									

	સ્પષ્ટ કરો)				
9	વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપ્રિલ) (%) ^૬				
૧૦	વિગતો ના આકસ્મિક શુલ્ક (માં ર અથવા %, તરીકે લાગુ)				
(હું)	દંડ શુલ્ક, જો કોઈપણ, માં કેસ ના વિલંબિત ચુકવણી				
(ii)	અન્ય દંડાત્મક શુલ્ક, જો કોઈપણ				
(iii)	જમી શુલ્ક, જો લાગુ પડતું				
(iv)	શુલ્ક માટે સ્વિચિંગ ના લોન થી તરતું થી નિશ્ચિત દર અને દુર્ગુણ ઊલટું				
(વી)	કોઈપણ અન્ય ખર્ચ (ફૂપા કરીને સ્પષ્ટ કરો)				

^૨ સ્થિર રીસેટ, અન્ય કરતાં ચાલુ ખાતું ના ફેરફારો માં ક્રેડિટ પ્રોફાઇલ

^૩ ફૂપા કરીને સંદર્ભ આપો [ગોળાકાર 'રીસેટ કરો' ના તરતું રસ દર ચાલુ સમાન માસિક હતા \(ઇએમઆઈ\) આધારિત વ્યક્તિગત ૧૮ ઓગસ્ટ, ૨૦૨૩ ના રોજ લોન.](#)

^૪ આરઈએસ મે ખુલાસો કરવો આ રકમ નેટ ના કોઈપણ કર આવા તરીકે જીએસટી

^૫ ઉલ્લેખ આવર્તન, જ્યાં પુનરાવર્તિત થાય છે

^૬ ફૂપા કરીને સંદર્ભ આપો થી આ ચિત્ર માં પરિશિષ્ટ ૬

ભાગ ૨ (અન્ય ગુણાત્મક માહિતી)

૧	લોન કરારની કલમ સંબંધિત સગાઈ ના પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટો	
૨	લોન કરારની કલમ કઈ વિગતો ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ	
૩	ફોન નંબર અને ઇમેઇલ ઓળખ ના આ નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ઓ	
૪	શું આ લોન છે, અથવા માં ભવિષ્ય કદાચ, વિષય થી ટ્રાન્સફર થી અન્ય આરઈએસ અથવા જામીનીકરણ (હા/ના)	
૫	માં કેસ ના ઉધાર આપવું હેઠળ સહયોગી ઉધાર આપવું વ્યવસ્થા (દા.ત., સહ-ધિરાણ/ આઉટસોર્સિંગ), નીચેના વધારાનું વિગતો મે હોવું સજ્જ:	
	નામ ના આ મૂળ આરઈ, સાથે સાથે તેનું ભંડોળ પ્રમાણ	નામ ના આ ભાગીદાર આરઈ સાથે સાથે તેનું પ્રમાણ ના ભંડોળ
		મિશ્રિત દર રસ ધરાવતું
૬	માં કેસ ના ડિજિટલ લોન, નીચેના ચોક્કસ ખુલાસાઓ મે હોવું સજ્જ:	
	(i) R E ના બોર્ડના સંદર્ભમાં, કુલિંગ ઓફ/લુક-અપ સમયગાળો મંજૂર નીતિ, દરમિયાન જે ઉધાર લેનાર નથી હોવું ચાર્જ થયેલ કોઈપણ દંડ યાવુ પૂર્વચુકવણી ના લોન	
	(ii) વિગતો ના એલએસપી અભિનય તરીકે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટ અને અધિકૃત થી અભિગમ આ ઉધાર લેનાર	

° આરઘ મે સજ્જ કરવું સામાન્ય ઇમેઇલ ઓળખ, પૂરી પાડવામાં આવેલ એ પ્રતિભાવ છે બનાવેલ અંદર ૧ કાર્યરત દિવસ.

પરિશિષ્ટ I (d)

અપંગ વ્યક્તિ(ઓ) માટે સુલભતા સહાય માટેની નીતિ

ઉદ્દેશ્ય:

ઇઝી હોમ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (EHFL) વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકાર અધિનિયમ, 2016 અને NHB ના માર્ગદર્શિકા અનુસાર, શારીરિક અને દૃષ્ટિની સમસ્યાઓ ધરાવતા ગ્રાહકો સહિત તમામ ગ્રાહકોને સુલભ અને સમાવિષ્ટ નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. અમારું લક્ષ્ય અમારી ભૌતિક શાખાઓ અને ડિજિટલ પ્લેટફોર્મમાં સમાન તક અને અવરોધ-મુક્ત અનુભવ સુનિશ્ચિત કરવાનું છે.

મુખ્ય સિદ્ધાંતો:

- **ભેદભાવ રહિત:** અન્ય ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ તમામ ઉત્પાદનો, સેવાઓ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ અને અપંગ વ્યક્તિઓ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે. માનક કેડિટ નીતિ મુજબ સેવાઓ, ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ અપંગતાના આધારે નકારી શકાય નહીં.
- **સમાન વર્તન:** શારીરિક અને દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને અન્ય કોઈપણ ગ્રાહક જેવી જ સુવિધાઓ / ઓફરો આપવામાં આવશે.

દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો:

- **ભેદભાવ વિનાનું ધિરાણ:** દ્રષ્ટિની ક્ષતિ લોન નકારવાનો માપદંડ રહેશે નહીં.
- **શાખામાં સહાય:** EHFL સ્ટાફ ફોર્મ વાંચવા અને ભરવા જેવી સુવિધાઓ પૂરી પાડશે . જો વિનંતી કરવામાં આવે તો, સાક્ષીની હાજરીમાં ગ્રાહકને વ્યવસાયના નિયમો અને શરતો વાંચીને સંભળાવવામાં આવશે.
- **દસ્તાવેજો :** દસ્તાવેજીકરણની આવશ્યકતાઓ અન્ય ગ્રાહકો જેવી જ છે, પરંતુ ખાતા પર "ખાતાધારક દૃષ્ટિહીન છે" તરીકે ચિહ્નિત થયેલ હોવું જોઈએ.
- **અંગૂઠાની છાપ સ્વીકૃતિ :** જો જરૂરી જણાય તો, ગ્રાહકોને અંગૂઠાની છાપ અને ઘોષણાપત્રનો ઉપયોગ કરીને સેવાઓ આપવામાં આવશે.
- **પાવર ઓફ એટર્ની / મેન્ડેટ :** દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો ઇચ્છે તો તેમના ખાતાના સંચાલન માટે પાવર ઓફ એટર્ની અથવા મેન્ડેટ ધારકની નિમણૂક કરી શકે છે.

ભૌતિક શાખા સુલભતા:

- **પ્રાથમિકતા સેવા:** સ્પષ્ટ રીતે ઓળખી શકાય તેવી નોટિસ યોગ્ય રીતે મૂકવામાં આવશે જેથી અપંગ વ્યક્તિઓ (પીડબ્લ્યુડી) પ્રાથમિકતા સેવા માટે પૂછી શકે.
- **શાખામાં સહાય:**
 - **શાખા અધિકારી:** દિવ્યાંગોને સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે દરેક કાર્યકારી કચેરીમાં શાખા વડા / શાખા અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવશે. તેમની સંપર્ક વિગતો પ્રવેશદ્વાર પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- **ફોર્મ ભરવામાં સહાય:** જો જરૂરી હોય તો સ્ટાફ ફોર્મ અને ચેક વાંચવા અને ભરવા જેવી વધારાની સુવિધાઓ પૂરી પાડશે. જો ગ્રાહક વિનંતી કરે તો સાક્ષીની હાજરીમાં નિયમો અને શરતો વાંચીને સંભળાવવામાં આવશે.
- **માળખાગત સુવિધાઓ:** કંપનીએ ગ્રાહકોને શારીરિક અને દ્રશ્ય પડકારોનો સામનો કરવા માટે જરૂરી માળખાગત સુવિધાઓ પૂરી પાડવાની ખાતરી કરવી જોઈએ.

નીતિ સમીક્ષા:

વિકલાંગ ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ અને સેવાઓની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે, અને સતત સુધારો સુનિશ્ચિત કરવા માટે ગ્રાહકોના પ્રતિભાવો સક્રિયપણે એકત્રિત કરવામાં આવશે.

easy

ஈஸி ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

துறையின் பெயர்: இணக்கம்
நியாயமான நடைமுறை விதி

பதிப்பு: EHFL/நிதியாண்டு 2026-27/ஜூன்/ நியாயமான
நடைமுறை விதித்தொகுப்பு / பதிப்பு: 9

நடைமுறை 2 ஜூன் 2026

க்கு வரும்

தேதி: அடுத்த மறுஆய்வு வரை கொள்கை செல்லுபடியாகும்

பொறுப்புத் துறப்பு:

இந்த ஆவணத்தில் உள்ள தகவல்கள் இரகசியமானவை மற்றும் ஈஸி ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனம், அதன் ஊழியர்கள் மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதிகள்/பயனர்களுக்காக மட்டுமேயானவை. இந்த ஆவணத்திற்கான அணுகல் மூலம் யாராவது மற்ற இருக்கிறது அங்கீகரிக்கப்படாத. ஏதேனும் பயன்படுத்து, விநியோகம், அச்சிடுதல், பரவல், நகலெடுப்பது, இந்த ஆவணத்தை வேறு எந்த நபரும் வெளிப்படுத்துவது அல்லது வேறு விதமாகப் பயன்படுத்துவது கண்டிப்பாகத் தடைசெய்யப்பட்டுள்ளது மற்றும் அதற்குரிய தண்டனையும் விதிக்கப்படலாம். சட்டவிரோதமானது. நிறுவனத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய தற்போதைய முதன்மை வழிகாட்டுதல், அறிவிப்பு அல்லது சுற்றறிக்கையைத் திருத்தும் ஏதேனும் ஒரு ஒழுங்குமுறை அறிவிப்பு அல்லது சுற்றறிக்கையைப் பெற்றவுடன், கொள்கை திருத்தப்பட்டதாகக் கருதப்படும். அத்தகைய திருத்தங்களின் அமலுக்கு வரும் தேதியானது, திருத்தப்பட்ட ஒழுங்குமுறை அறிவிப்பு அல்லது சுற்றறிக்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பொருந்தும் தேதியாகவோ அல்லது நிறுவனம் அத்தகைய திருத்தங்களைச் செயல்படுத்தும் முந்தைய தேதியாகவோ இருக்கும். அத்தகைய

திருத்தப்பட்ட கொள்கை ஆவணங்கள், வாரியம் / குழுவின் முன் அங்கீகாரம் மற்றும்/அல்லது ஒப்புதல் தேவைப்படாவிட்டால், வருடாந்திர மறுஆய்வுச் செயல்பாட்டின் போது வாரியம் / குழுவின் அங்கீகாரத்திற்காகச் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

விளக்கம்	கையொப்பம்
தயாரித்தவர்: செயலகத் துறை	
மதிப்பாய்வு செய்தவர்: நிறுவன இடர் மேலாண்மைக் குழு	
ஒப்புதல் அளித்தவர்: இயக்குநர்கள் குழு	

பதிப்பு வரலாறு:

பதிப்பு	பொருந்தக்கூடிய தேதி	மாற்றங்களின் விளக்கம்	அடுத்த மதிப்பாய்வு தேதி
0	ஆரம்பம்	ஆரம்ப	
1	ஜூன் 22, 2019	முதல் வரைவு	
2	செப்டம்பர் 25, 2020	இரண்டாவது வரைவு	
3	செப்டம்பர் 17, 2021	மூன்றாவது வரைவு	
4	அக்டோபர் 10, 2022	நான்காவது வரைவு	
5	ஆகஸ்ட் 18, 2023	ஐந்தாவது வரைவு	

6	பிப்ரவரி 16, 2024	ஆறாவது வரைவு	
7	ஜூன் 08, 2024	ஏழாவது வரைவு	
8	மே 22, 2025 மற்றும் பிப்ரவரி 05, 2026	எட்டாவது வரைவு	
9	ஜூன் 02, 2026	ஒன்பதாவது வரைவு	

**ஈஸி ஹோம் ஃபைனான்ஸ்
லிமிடெட் (EHFL)
நியாயமான நடைமுறைக்
குறியீடு**

I - முன்னுரை

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் 28 நவம்பர், 2025 தேதியிட்ட அறிவிப்பு எண். RBI/DOR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/ 03-10-119/2025-26 மூலம் வெளியிடப்பட்ட, அனைத்து வீட்டு நிதி நிறுவனங்களாலும் (HFC'S) செயல்படுத்தப்பட வேண்டிய இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வீட்டு நிதி நிறுவனங்கள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 மற்றும் அவ்வப்போது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி/தேசிய வீட்டு வாரியத்தால் (RBI/NHB) வெளியிடப்படக்கூடிய அடுத்தடுத்த திருத்தங்கள், அறிவிப்புகள், சுற்றறிக்கைகள் மற்றும் பிற வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க இந்தக் கொள்கை பின்பற்றப்படுகிறது.

நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறை (“நெறிமுறை”) நிறுவனத்தால் வகுக்கப்பட்டுள்ளது .

II - சட்டத்தின் நோக்கம்

நிதி அமைப்பின் ஒரு பகுதியாக விளங்கும் வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்கள் (HFCs), வீட்டுக் கடன் வழங்கும் வழிமுறையின் பரவலை அதிகரிப்பதன் மூலம் பொருளாதார வளர்ச்சிக்கு பங்களிக்கின்றன. நிறுவனங்களுக்கும் இறுதிப் பயனாளர்களுக்கும் இடையிலான பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்கும், மேலும் நன்கு அறியப்பட்ட வணிக உறவுகளை ஏற்படுத்துவதற்கும், சில விரிவான வழிகாட்டுதல்கள் அவசியமாகக் கருதப்படுகின்றன. இந்தப் பின்னணியில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சிறந்த பெருநிறுவன நடைமுறைகளின் ஒரு பகுதியாகச் செயல்படுவதற்கும் வணிக நடைமுறைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குவதற்கும், வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் நெறிமுறை குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வகுத்துள்ளது. இந்த நெறிமுறையானது, பின்வரும் நோக்கங்களை அடைவதற்காக EHFL-ஆல் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகுவதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்;
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பதன் மூலம், வாடிக்கையாளர் எங்களிடமிருந்து எதிர்பார்க்கக்கூடிய சேவைகளைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்ள முடியும். நிறுவனம்;
- போட்டியின் மூலம் சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர்ந்த

செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடையச் செய்தல்;

- நிறுவனத்திற்கும் அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இடையே ஒரு நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவை மேம்படுத்துதல்; மற்றும்
- வீட்டுவசதி நிதி மீதான நம்பிக்கையை வளர்க்க அமைப்பு.

III - பொருந்தக்கூடிய தன்மை

EHFL, அதன் துணை நிறுவனங்கள் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் (சுயமாக சொந்தமான மற்றும்/அல்லது வெளிப்பணி ஒப்பந்தத்தின் கீழ்) மூலம் நேரடியாக, தொலைபேசி வாயிலாக, அஞ்சல் வழியாக, ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் மூலம், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும் வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்தக் குறியீடு பொருந்தும்.

IV - குறியீடு

1. வெளிப்படைத்தன்மை

- a) நிறுவனம், வாடிக்கையாளருடனான தனது அனைத்துப் பரிவர்த்தனைகளிலும், பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதன் மூலம், எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமான, பகுத்தறிவுள்ள மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் செயல்படக் கடைப்பிடிக்கும்:
- b) நிறுவனம், தன்னால் வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளிலும், அதன் ஊழியர்களின் செயல்முறைகள் மற்றும் பழக்கவழக்கங்களிலும், இந்த நெறிமுறையின் உறுதிமொழிகளையும் தரங்களையும் நிறைவேற்றுகிறது. தொடர்கிறது
- c) நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகளும் சேவைகளும், தொடர்புடைய அனைத்து சட்டங்களையும் விதிமுறைகளையும் எழுத்துப்பூர்வமாகப் பூர்த்தி செய்கின்றன. ஆவி
- d) அதன் வாடிக்கையாளர்களுடனான கொடுக்கல் வாங்கல்கள், நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கோட்பாடுகளின் அடிப்படையில் அமைந்துள்ளன.

2 கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்களும் அவற்றின் செயலாக்கமும்

- 2.1 கடனாளிக்கு அனுப்பப்படும் அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும், அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
- 2.2 கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால்/வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்பட வேண்டிய கட்டணத் தொகை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் விருப்பங்கள்

மற்றும் அதற்கான கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறும் வட்டி விகிதத்திற்கு அல்லது அதற்கு நேர்மாறாகக் கடனை மாற்றுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதத்தை மீண்டும் நிர்ணயிக்கும் ஏதேனும் நிபந்தனை இருத்தல் மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் விஷயம் போன்ற அனைத்துத் தகவல்களையும் EHFL கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். வேறுவிதமாகக் கூறினால், கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குதல்/அனுமதிப்பதில் உள்ள அனைத்துக் கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'மொத்தச் செலவை' EHFL வெளிப்படையான முறையில் வெளியிட வேண்டும். மேலும், அத்தகைய கட்டணங்கள் பாகுபாடற்றவை என்பதும் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும். மேலும், EHFL ஆனது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இன் இணைப்பு I(c)-இல் உள்ளபடி, அனைத்து வருங்காலக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் ஒரு முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கையை (KFS) வழங்க வேண்டும். இது குறிப்பாக, அனுமதி கடிதம் (திருத்தப்பட்ட அனுமதி கடிதம் உட்பட), முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை, வசதி / கடன் ஒப்பந்தம், மற்ற மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) (காலப்போக்கில் திருத்தப்பட்டபடி) மற்றும் அவ்வப்போது வெளியிடப்படக்கூடிய பிற ஒழுங்குமுறை சுற்றறிக்கைகள், அறிவிப்புகள் ஆகியவற்றின் மூலம் உள்ளடக்கப்பட்டு தெரிவிக்கப்படுகிறது.

2.3 கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் வாங்குபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்கள் இடம்பெற வேண்டும். அதன் மூலம், மற்ற வீட்டுக் கடன் நிறுவனங்கள் (HFCs) வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்து, கடன் வாங்குபவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும். விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலை கடன் விண்ணப்பப் படிவம் குறிப்பிடலாம்.

2.4 அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் ஒரு முறையை EHFL வகுக்கும். முன்னுரிமையாக, கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்படும் காலக்கெடுவும் அந்த ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

3. கடன் மதிப்பீடு, விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் மற்றும் கடன் விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்டது குறித்த தகவல்

3.1 பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும்போதே EHFL-ஆல் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல் ஏதேனும் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார் என அவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

3.2 ஈ.எச்.எஃப்.எல் நிறுவனம், கடன் தொகை, ஆண்டு வட்டி விகிதம்,

விண்ணப்பிக்கும் முறை, இ.எம்.ஐ கட்டமைப்பு, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்) உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவற்றை, கடன் பெறுபவருக்கு அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ, அனுமதி கடிதம், முக்கிய விவர அறிக்கை அல்லது வேறு வழிகளில் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவித்து, இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான கடன் பெறுபவரின் எழுத்துப்பூர்வமான ஒப்புதலைத் தனது பதிவேட்டில் வைத்திருக்க வேண்டும்.

- 3.3 கடன் ஒப்பந்தத்தில், தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்களை EHFL தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிட வேண்டும்.
- 3.4 ஈ.எச்.எஃப்.எல் நிறுவனம், கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில், ஒவ்வொரு கடன் வாங்குபவருக்கும் ஒப்புக்கை பெற்றுக்கொண்டு, கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், அவ்வொப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஒவ்வொரு இணைப்புகளின் ஒரு நகலையும் தவறாமல் வழங்க வேண்டும்.
- 3.5 EHFL-ஆல் வாடிக்கையாளருக்குக் கடன் வழங்க இயலாவிட்டால், நிராகரிப்பிற்கான காரணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

4. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல் மற்றும் தனிநபர் கடன்களை (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்த்தலின் பேரில் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- 4.1 ஒப்பந்தம் / அனுமதி கடிதம் / முக்கியத் தகவல் அறிக்கையில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வழங்கல் அட்டவணைக்கு ஏற்ப வழங்கல் செய்யப்பட வேண்டும் .
- 4.2 கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், பொருந்தக்கூடிய பிற கட்டணங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் EHFL, கடன் வாங்குபவருக்கு அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ அறிவிக்க வேண்டும். மேலும், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படுவதையும் EHFL உறுதி செய்ய வேண்டும். இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
- 4.3 அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் முன்னறிவிப்பின்றி, எந்தவொரு கூடுதல் கட்டணமோ அல்லது வட்டியோ செலுத்தாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது மாற்றிக்கொள்ளலாம்.
- 4.4 ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதலை அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல்/முன்னேற்றுதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருதல் போன்ற முடிவுகள், கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்க

வேண்டும்.

4.5 கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக EHFL-க்கு இருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டவுடன் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டவுடன் EHFL அனைத்துப் பிணையங்களையும் விடுவிக்கும். அவ்வாறு ஈடுசெய்வதற்கான உரிமை பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமானால், அதுகுறித்து கடன் வாங்கியவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும். அந்த அறிவிப்பில், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் குறித்த முழு விவரங்களும், சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை EHFL பிணையங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்ள உரிமையுள்ள நிபந்தனைகளும் அடங்கியிருக்கும்.

4.6 முழுத் தொகையையும் திரும்பப் பெற்று, கடன் கணக்கை முடித்தவுடன், EHFL அனைத்து அசையும் மற்றும் அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவிக்க வேண்டும். EHFL பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

4.6.1 அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்:

- a) கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட / தீர்க்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், EHFL அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, ஏதேனும் பதிவகத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்ட பற்றுக்களை நீக்கும்.
- b) கடன் வாங்கியவர், தனது விருப்பத்திற்கேற்ப, கடன் கணக்கு தொடங்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் EHFL-இன் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.
- c) நடைமுறைக்கு வரும் தேதியன்றோ அல்லது அதற்குப் பின்னரோ வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திரும்ப ஒப்படைக்க வேண்டிய காலக்கெடு மற்றும் இடம் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- d) தனிக் கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களின் மரணம் எனும் எதிர்பாராத நிகழ்வைக் கருத்தில் கொண்டு, அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பி அளிப்பதற்கான நன்கு வசூலிக்கப்பட்ட ஒரு செயல்முறையை ஈ.எச்.எஃப்.எல் (EHFL) கொண்டிருக்க வேண்டும். அத்தகைய செயல்முறையானது, வாடிக்கையாளர் தகவலுக்காக மற்ற ஒத்த கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளுடன் ஈ.எச்.எஃப்.எல்-இன் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

4.6.2 அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்கான இழப்பீடு:

- a) கடனை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்த 30 நாட்களுக்குப் பிறகும், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவகத்தில் கடன் திருப்பிப் படிவத்தைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை EHFL கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். தாமதத்திற்கு EHFL காரணமாக இருந்தால், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹5,000/- வீதம் கடன் வாங்கியவருக்கு அது இழப்பீடு வழங்கும்.
- b) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ தொலைந்து போனாலோ/சேதமடைந்தாலோ, மேலே உள்ள துணைப் பத்தி (அ)-வில் சுட்டிக்காட்டப்பட்ட இழப்பீட்டைச் செலுத்துவதோடு, அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் பெறுவதற்கு EHFL கடன் வாங்குபவருக்கு உதவும் மற்றும் அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், அத்தகைய சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்வதற்கு HFC-களுக்குக் கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும், மேலும் தாமதக் காலத்திற்கான அபராதம் அதன் பிறகு (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) கணக்கிடப்படும்.
- c) இந்த வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் வழங்கப்படும் இழப்பீடானது, பொருந்தக்கூடிய எந்தவொரு சட்டத்தின்படியும் கடனாளிக்கு வேறு ஏதேனும் இழப்பீட்டைப் பெறுவதற்கான உரிமைகளுக்குப் பாதகமில்லாமல் அமையும்.

4.7 பத்தி 5.6-இன் கீழுள்ள வழிகாட்டுதல்கள், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதற்கான காலக்கெடு டிசம்பர் 01, 2023 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு வரும் அனைத்து வழக்குகளுக்கும் பொருந்தும்.

5 இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (கூட்டுக் கடன் ஏற்பாடுகள்) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-க்கு இணங்க, ஈஸி ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ('கடன் வழங்கும் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்') மற்றும் அதன் கூட்டாளர் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் ('கூட்டாளர் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம்') ஆகியவற்றுக்கு இடையே செயல்படுத்தப்பட்ட கூட்டுக் கடன் ஏற்பாட்டின் கீழ், அவர்களின் விருப்பப்படி இந்தக் கடன் பரிசீலிக்கப்படலாம் . அத்தகைய ஏற்பாட்டின் கீழ், கடன் வாங்குபவர் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ள கலப்பு வட்டி விகிதத்தைத் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும். மேற்கூறிய ஏற்பாட்டின் கீழ் அனைத்து சேவை வழங்குதல், திருப்பிச் செலுத்துதல் மற்றும் குறை தீர்த்தல் ஆகியவற்றுக்கு ஈஸி ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் ஒற்றைத் தொடர்பு மையமாகச் செயல்படும்.

6 டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்கள்

- 6.1 ஒழுங்குமுறை அறிவுறுத்தல்களுக்கு இணங்குவதற்கான முழுப் பொறுப்பும் EHFL-ஐயே சார்ந்துள்ளதால், EHFL தனது எந்தவொரு செயலையும் வெளி நிறுவனங்களுக்கு வழங்குவது அதன் கடமைகளைக் குறைத்துவிடாது. கடன் வாங்குபவர்களைத் தேடுவதற்கும் மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கும் EHFL டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களைத் தனது முகவர்களாக ஈடுபடுத்தும் இடங்களில், அது பின்வரும் அறிவுறுத்தல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:
- 6.2 முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் EHFL-இன் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- 6.3 முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், தாங்கள் EHFL சார்பாக வாடிக்கையாளரிடம் தொடர்புகொள்வதை அவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்க வேண்டும் என அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும்.
- 6.4 கடன் ஒப்புதல் வழங்கப்பட்ட உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தப்படுவதற்கு முன்பு, EHFL-இன் கடிதத் தலைப்பில் கடன் ஒப்புதல் கடிதம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- 6.5 கடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்படும்/வழங்கப்படும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலுடன், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் ஒவ்வொரு நகலும் அனைத்துக் கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- 6.6 EHFL-ஆல் பயன்படுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது திறமையான மேற்பார்வையும் கண்காணிப்பும் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- 6.7 குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதற்குப் போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

6A. டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்

நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதலைத் தேர்வுசெய்ய முடிவு செய்தால், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல்) முதன்மை வழிகாட்டுதல், 2025-இல் உள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு இணங்க வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களைத் தேடுவதற்கும் மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கும் EHFL தனது முகவர்களாக டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை ஈடுபடுத்தும் இடங்களில், அது பின்வரும் அறிவுறுத்தல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்: முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் EHFL-இன் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும்; முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன்

வழங்கும் தளங்கள், தாங்கள் EHFL சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் தொடர்புகொள்வதாக அவருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்பட வேண்டும்; கடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தப்படுவதற்கு முன்பு, ஒப்புதல் கடிதம் EHFL-இன் கடிதத் தலைப்பில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்; கடன் ஒப்புதல்/வழங்கல் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் ஒவ்வொரு நகலும் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்; EHFL-ஆல் ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மீது திறமையான மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும். குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துவதற்குப் போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

6B. டிஜிட்டல் கடனளிப்பில் இயல்புநிலை இழப்பு உத்தரவாதம் (DLG) குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்

நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதலைத் தேர்வுசெய்ய முடிவுசெய்தால், டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதலில் உள்ள இயல்புநிலை இழப்பு உத்தரவாதம் (DLG) தொடர்பான, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல்) முதன்மை வழிகாட்டுதல், 2025-இல் உள்ள அறிவுறுத்தல்களை EHFL கண்டிப்பாகப் பின்பற்ற வேண்டும்.

7 இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு

7.1 EHFL-இன் இயக்குநர் குழு, புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக, நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறைதீர்ப்பு வழிமுறையை வகுக்க வேண்டும். அத்தகைய வழிமுறையானது, EHFL அதிகாரிகளின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்துப் பிரச்சனைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது விசாரிக்கப்பட்டுத் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

7.2 EHFL-இன் இயக்குநர் குழுவானது, நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறையின் இணக்கத்தையும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள குறைதீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டையும் காலமுறைப்படி ஆய்வு செய்ய வழிவகை செய்ய வேண்டும். அத்தகைய ஆய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கையானது, குழுவால் பரிந்துரைக்கப்படும் கால இடைவெளிகளில் அதற்குச் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

8 புகார்கள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு

8.1 ஈ.எச்.எஃப்.எல் நிறுவனம், இணையவழியாகப் பெறப்படுபவை உட்பட, அதன் ஒவ்வொரு அலுவலகத்திலும் புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும், தீர்ப்பதற்கும் ஒரு முறைமையையும் செயல்முறையையும் கொண்டிருக்கும்.

8.2 ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக ஒரு புகார்

பெறப்பட்டால், EHFL ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு ஒப்புக்கை/பதிவை அனுப்ப முயற்சிக்கும். அந்த ஒப்புக்கையில், குறையைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவி ஆகியவை இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும். EHFL-இன் நியமிக்கப்பட்ட தொலைபேசி உதவி மையம் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணுக்குத் தொலைபேசி மூலம் புகார் தெரிவிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் அதன் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

8.3 விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, EHFL தனது இறுதிப் பதிவை வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பும் அல்லது பதிலளிக்க ஏன் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படுகிறது என்பதற்கான காரணத்தை விளக்கும். மேலும், ஒரு புகார் பெறப்பட்ட ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிக்கும். அத்துடன், வாடிக்கையாளர் அப்போதும் திருப்தியடையவில்லை என்றால், தனது புகாரை எவ்வாறு அடுத்தகட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்வது என்பது குறித்தும் அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

8.4 பாதிக்கப்பட்ட கடனாளி புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான தனது குறைதீர்ப்பு நடைமுறையை (புகார்களைப் பதிவு செய்யக்கூடிய மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு, அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்வதற்கான வழிமுறை போன்றவை) EHFL பொதுப்படுத்த வேண்டும், மேலும் அது குறிப்பாகத் தனது இணையதளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து புகார்தாரருக்குப் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி இல்லை என்றாலோ, புகார்தாரர் தனது புகார்களை NHB-யின் இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது புது தில்லியில் உள்ள NHB-க்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் (NHB) புகார்தீர்ப்புப் பிரிவை அணுகலாம் என்பதை EHFL தனது அனைத்து அலுவலகங்கள்/கிளைகளிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

9 கடன் தகவல்களைப் புதுப்பித்தல்/திருத்துவதில் ஏற்படும் தாமதத்திற்காக வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்குவதற்கும், வாடிக்கையாளர் சேவையை வலுப்படுத்துவதற்குமான கட்டமைப்பு:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - கடன் தகவல் அறிக்கை) முதன்மை வழிகாட்டுதல், 2025, கடன் நிறுவனங்கள் (CIs) மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு (CICs) பொருந்தக்கூடிய தற்போதுள்ள பல்வேறு சுற்றறிக்கைகளை ரத்து செய்யும் மற்றும் அதில் கூறப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அளவிற்குப் பொருந்தும்.

a) புகார்தாரர் ஒரு கடன் நிறுவனத்தில் (CI) (அதாவது EHFL) / கடன் தகவல்

நிறுவனத்தில் (CIC) புகாரைத் தாக்கல் செய்த நாளிலிருந்து முப்பது (30) நாட்களுக்குள் அவரது புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், ஒவ்வொரு நாளுக்கும் ₹100 இழப்பீடு பெற உரிமை உண்டு. புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு கடன் நிறுவனங்கள் மற்றும் கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு முப்பது (30) நாட்கள் ஒட்டுமொத்த கால வரம்பு வழங்கப்பட்டுள்ளது. இதன் விளைவாக, ஒரு கடன் நிறுவனத்திற்கு இருபத்தி ஒன்று (21) நாட்களும், கடன் தகவல் நிறுவனங்களுக்கு மீதமுள்ள ஒன்பது (9) நாட்களும் புகாரை முழுமையாகத் தீர்ப்பதற்கு வழங்கப்படும். புகார்தாரர் வழங்கிய அஞ்சல் முகவரி அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு, கடன் தகவல் நிறுவனம் அல்லது கடன் நிறுவனத்தால் திருத்தப்பட்ட கடன் தகவல் அறிக்கை (CIR) அனுப்பப்படும் தேதியே குறை தீர்க்கப்பட்ட தேதியாகக் கருதப்படும். இழப்பீட்டுத் தொகையானது, புகார் தீர்க்கப்பட்ட ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் புகார்தாரரின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும். புகார்தாரர் அல்லது ஒரு CIC-யால் தகவல் தெரிவிக்கப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள், உரிய திருத்தம் அல்லது சேர்த்தல் அல்லது வேறு விதமாக, புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை CIC-களுக்கு அனுப்பத் தவறினால், EHFL புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்கும். தற்போதுள்ள கடன் வசதிகளில் உள்ள தவறுகள்/ செலுத்த வேண்டிய நாட்கள் (DPD) குறித்து CIC-களுக்குத் தகவல் சமர்ப்பிக்கும்போது, கைபேசி எண்/மின்னஞ்சல் முகவரி விவரங்கள் கிடைக்கும் பட்சத்தில், EHFL வாடிக்கையாளர்களுக்கு SMS/மின்னஞ்சல் மூலம் எச்சரிக்கைகளை அனுப்பும். வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக, EHFL CIC-களுக்கு ஒரு பிரத்யேக ஒருங்கிணைப்புப் புள்ளி/தொடர்பு அதிகாரியைக் கொண்டிருக்கும். ஒருங்கிணைப்புப் புள்ளி/அதிகாரியின் விவரங்கள், மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் தொலைபேசி/கைபேசி எண் ஆகியவற்றை EHFL, CIC-களுக்கு வழங்க வேண்டும். மேலும், ஒருங்கிணைப்புப் புள்ளி/அதிகாரியில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய மாற்றம் நிகழ்ந்த ஐந்து (5) நாட்களுக்குள் CIC-களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும். EHFL, வாடிக்கையாளர் குறைகளுக்கான மூல காரணப் பகுப்பாய்வை (RCA) குறைந்தது அரையாண்டுக்கு ஒருமுறை மேற்கொள்ளும். CIC-களுக்குச் சமர்ப்பிக்கப்படும் தரவின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்காக, EHFL அனைத்துப் பிரிவுகளுக்குமான தரவுத் தரக் குறியீட்டின் (DQI) அரையாண்டு மதிப்பாய்வையும் மேற்கொள்ளும்.

(ஆ) புகார்தாரர் அல்லது ஒரு கடன் தகவல் மையத்தால் (CIC) தகவல் தெரிவிக்கப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள், உரிய திருத்தம் அல்லது சேர்த்தல் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவல்களை கடன் தகவல் மையங்களுக்கு (CICs) அனுப்பத் தவறினால், EHFL புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்க வேண்டும்;

(c) புகார்தாரர் அல்லது CIC-யால் தகவல் தெரிவிக்கப்பட்ட இருபத்தி ஒரு (21) நாட்களுக்குள் EHFL, புதுப்பிக்கப்பட்ட கடன் தகவலை CIC-க்கு வழங்கியிருந்தபோதிலும், புகார்தாரர் அல்லது EHFL-ஆல் தகவல்

தெரிவிக்கப்பட்ட முப்பது (30) நாட்களுக்குள் CIC புகாரைத் தீர்க்கத் தவறினால், EHFL புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு செலுத்த வேண்டும்;

(ஈ) புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட வழக்குகள் உட்பட, அனைத்து வழக்குகளிலும் புகாரின் மீது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை குறித்து EHFL/ CIC-களால் புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். நிராகரிப்பு நேர்வுகளில், நிராகரிப்பிற்கான காரணங்களையும் EHFL மற்றும் CIC வழங்க வேண்டும்.

(இ) புகார்தாரருக்கு CIC-கள்/ EHFL-களால் (புகார் தாக்கல் செய்யப்பட்ட முப்பது (30) நாட்களுக்கு மேல் தீர்வு காண்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால்) வழங்கப்பட வேண்டிய இழப்பீடு, சம்பந்தப்பட்ட EHFL/ CIC-களுக்கு இடையில் விகிதாசார அடிப்படையில் பங்கிடப்படும்.

(ஃ) ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட கடன் வழங்குநர்களால் (CIs) வழங்கப்பட்ட தவறான கடன் தகவல் தொடர்பான குறை/புகாராக இருந்தால், புகார்தாரர் சம்பந்தப்பட்ட கடன் தகவல் மையத்தில் (CIC) புகாரைப் பதிவு செய்ய வேண்டும். கடன் தகவல் மையம், சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து கடன் வழங்குநர்களுடனும் ஒருங்கிணைந்து செயல்பட்டு, புகார்தாரருக்கு அந்தக் குறைக்கான ஒரு விரிவான தீர்வை வழங்க வேண்டும்.

(஄) ஒரு CIC-ஆல் புகார் பெறப்பட்டுப் பதிவு செய்யப்பட்ட பின்னரும், அப்புராணத்தின் தீர்வில் தாமதம் ஏற்பட்டிருந்தால், இறுதித் தீர்வு எட்டப்பட்ட பிறகு, அந்த CIC ஆனது, மொத்தத் தாமதம் (நாட்கணக்கில்) மற்றும் CI(கள்) மற்றும்/அல்லது CIC செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டுத் தொகை குறித்து சம்பந்தப்பட்ட CI(கள்) மற்றும் புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

(அ) EHFL-ஆல் புகார் பெறப்பட்டுப் பதிவு செய்யப்பட்ட பின்னரும், அப்புகாரை தீர்ப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டிருந்தால், இறுதித் தீர்வு எட்டப்பட்ட பிறகு, மொத்தத் தாமதம் (நாட்கணக்கில்) மற்றும் EHFL மற்றும்/அல்லது CIC(கள்) செலுத்த வேண்டிய இழப்பீட்டுத் தொகை குறித்து EHFL, சம்பந்தப்பட்ட CIC(கள்) மற்றும் புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

i. குறை தீர்க்கப்பட்ட தேதியானது, புகார்தாரர் வழங்கிய அஞ்சல் முகவரி அல்லது மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு, CIC அல்லது EHFL-ஆல் திருத்தப்பட்ட கடன் தகவல் அறிக்கை (CIR) அனுப்பப்பட்ட தேதியாகும்.

(ஈ) இழப்பீட்டுத் தொகையை வரவு வைப்பதற்காக, புகார்தாரர் தனது தொடர்பு விவரங்கள், மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் வங்கிக் கணக்கு விவரங்கள்/ ஒருங்கிணைந்த பணப்பரிவர்த்தனை இடைமுக (UPI) ஐடி ஆகியவற்றைச் சமர்ப்பிக்க ஏதுவாக, மத்திய இழப்பீட்டு மையங்கள் (CICs)/ EHFL தங்களின் புகார் சமர்ப்பிப்புப் படிவத்தில் (இணையவழி மற்றும்

நேரடி) உரிய ஏற்பாட்டைச் செய்ய வேண்டும். துல்லியமான விவரங்களை வழங்குவதற்கான பொறுப்பு புகார்தாரரையே சாரும், மேலும் புகார்தாரரால் வழங்கப்படும் எந்தவொரு தவறான தகவலுக்கும் EHFL/ CICs பொறுப்பேற்காது.

(க) புகார் தீர்க்கப்பட்ட ஐந்து (5) வேலை நாட்களுக்குள் இழப்பீட்டுத் தொகை புகார்தாரரின் வங்கிக் கணக்கில் வரவு வைக்கப்படும்.

(l) EHFL அல்லது CIC-களால் இழப்பீடு தவறாக மறுக்கப்பட்டால், புகார்தாரர், ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021-இன் கீழ் (ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOs), 2026 உட்பட, அவ்வப்போது திருத்தப்படக்கூடியது), ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்.

(m) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021-இன் கீழ் (அவ்வப்போது திருத்தப்படக்கூடியது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-IOs), 2026 உட்பட ஆனால் அதுமட்டும் அல்ல) இன்னும் உள்ளடக்கப்படாத இழப்பீடுகளை EHFL தவறாக மறுக்கும் பட்சத்தில், புகார்தாரர் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மண்டல அலுவலகங்களில் (ROs) இருந்து செயல்படும் நுகர்வோர் கல்வி மற்றும் பாதுகாப்புப் பிரிவை (CEPC) அணுகலாம்.

பராமரிக்க இயலாமை: பின்வரும் நேர்வுகளில் இழப்பீட்டுக் கட்டமைப்பு பொருந்தாது:

- (I) CICRA, 2005-இன் பிரிவு 18-இன் கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள தகராறுகள். CICRA, 2005-இன் பிரிவு 18-இன்படி, கடன் தகவல் வணிகம் தொடர்பான விஷயங்களில் CIC-கள், CI-கள், கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களிடையே எழும் தகராறுகளுக்கு, CICRA, 2005-இன் கீழ் எந்தத் தீர்வும் வழங்கப்படாத பட்சத்தில், அத்தகைய தகராறுகள் நடுவர் மற்றும் சமரச்ச் சட்டம், 1996-இல் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி சமரசம் அல்லது நடுவர் தீர்ப்பின் மூலம் தீர்க்கப்படும்;
- (II) (அ) உள்ளக நிர்வாகம், (ஆ) மனித வளங்கள், (இ) பணியாளர்களின் ஊதியம் மற்றும் சம்பளங்கள் தொடர்பான புகார்கள்/குறிப்புகள், மற்றும் (ஈ) CIC/CI-இன் ஆலோசனைகள் மற்றும் வணிக முடிவுகள் வடிவிலான குறிப்புகள்;
- (III) கடன் மதிப்பெண் கணக்கீடு/ கடன் மதிப்பெண் மாதிரி தொடர்பான தகராறுகள்/ குறைகள் குறித்த புகார்கள்; மற்றும்
- (IV) நுகர்வோர் குறைதீர்ப்பு ஆணையம், நீதிமன்றங்கள், தீர்ப்பாயங்கள் போன்ற பிற மன்றங்களில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்.

தற்போதுள்ள கடன் வசதிகளில் ஏற்படும் தவணைத் தவறுகள் / செலுத்த வேண்டிய நாட்கள் (DPD) குறித்து மத்திய கடன் மையங்களுக்கு (CICs) தகவல்களைச் சமர்ப்பிக்கும்போது, கைபேசி எண் / மின்னஞ்சல் முகவரி விவரங்கள் கிடைக்கும் பட்சத்தில், EHFL ஆனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு SMS / மின்னஞ்சல் மூலம் எச்சரிக்கைகளை அனுப்பும்.

வாடிக்கையாளர் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்காக, EHFL ஆனது CIC-களுக்கு ஒரு பிரத்யேக தொடர்பு அதிகாரியைக் கொண்டிருக்கும். அந்தத் தொடர்பு அதிகாரி/ அதிகாரியின் விவரங்கள், மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் தொலைபேசி/ கைபேசி எண் ஆகியவற்றை EHFL, CIC-களுக்கு வழங்க வேண்டும். மேலும், தொடர்பு அதிகாரி/ அதிகாரியில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அத்தகைய மாற்றம் நிகழ்ந்த ஐந்து (5) நாட்களுக்குள் EHFL, CIC-களுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

EHFL, வாடிக்கையாளர் குறைகளுக்கான மூல காரணப் பகுப்பாய்வை (RCA) குறைந்தது அரையாண்டுக்கு ஒருமுறை மேற்கொள்ள வேண்டும். மேலும், முதன்மைச் ஒருங்கிணைப்பாளர்கள் (CIs), மூல காரணப் பகுப்பாய்வை மேற்கொள்வதற்கான தகவல் ஆதாரங்களாக, முதன்மைத் தகவல் மையங்களால் (CICs) நிராகரிக்கப்பட்ட தரவுகள் மற்றும் அவர்களால் வழங்கப்படும் தரவுத் தரக் குறியீடு (DQI) போன்ற தகவல்களையும் பயன்படுத்த வேண்டும். மூல காரணப் பகுப்பாய்வின் பகுப்பாய்வானது, EHFL-இன் உயர் நிர்வாகத்தால் குறைந்தது ஆண்டுதோறும் ஒருமுறை மதிப்பாய்வு செய்யப்பட வேண்டும்.

CIC-களுக்குச் சமர்ப்பிக்கப்படும் தரவின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்காக, அனைத்துப் பிரிவுகளுக்குமான தரவுத் தரக் குறியீட்டை (DQI)* அரையாண்டுக்கு ஒருமுறை மறுஆய்வு செய்யுமாறு EHFL-க்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. மேற்கண்ட சிக்கல்கள் மீது எடுக்கப்பட்ட திருத்த நடவடிக்கைகளும், அது தொடர்பான அறிக்கையும், அந்த அரையாண்டு முடிவடைந்த இரண்டு மாதங்களுக்குள் EHFL-ஆல் அதன் உயர் நிர்வாகத்தின் பரிசீலனைக்குச் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

தரவுத் தரக் குறியீடு - ஒரு பொதுவான தரவுத் தரக் குறியீடானது, வங்கிகள்/நிதி நிறுவனங்கள் தங்களின் தரவுகளில் உள்ள இடைவெளிகளைக் கண்டறியவும், காலப்போக்கில் தங்களின் செயல்திறனை மேம்படுத்தவும் உதவும். மேலும், அவை தங்களின் சக நிறுவனங்களின் செயல்திறனுடன் தங்களின் செயல்திறனைத் தரவரிசைப்படுத்தி, தங்களின் ஒப்பீட்டு நிலையையும் கண்டறிய முடியும்.

10 மொழி மற்றும் தொடர்பு முறை நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு

10.1 மேலே கோடிட்டுக் காட்டப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில், நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான நெறிமுறைத்

தொகுப்பு (இது முன்னுரிமையாக வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்) EHFL-ஆல் அதன் வாரியங்களின் ஒப்புதலுடன் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். நியாயமான நடைமுறைகளுக்கான நெறிமுறைத் தொகுப்பை வரைவு செய்வதற்கும், வழிகாட்டுதல்களின் நோக்கத்தை விரிவுபடுத்துவதற்கும், ஆனால் மேற்கூறிய வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படை நோக்கத்தை எந்த வகையிலும் விட்டுக்கொடுக்காமல் இருப்பதற்கும் EHFL-க்கு முழு சுதந்திரம் உண்டு. இது பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக அதன் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

11 அதிகப்படியான வட்டி வசூலிப்பதை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- 11.1 ஒவ்வொரு வீட்டுக் கடன் நிதியத்தின் (HFC) வாரியமும், நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் முனைமம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயிக்க வேண்டும். வட்டி விகிதம், இடர் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகைக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணம் ஆகியவை விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் வாங்குபவர் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு வெளியிடப்பட்ட வேண்டும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். EHFL வாரியம், அபராதக் கட்டணங்களுக்கான (ஏதேனும் இருந்தால்) கொள்கையையும் தெளிவாக வகுத்திருக்க வேண்டும்.
- 11.2 வட்டி விகிதங்கள், இடர் தர நிர்ணய முறை மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருப்பின்) ஆகியவையும் நிறுவனங்களின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட வேண்டும் அல்லது தொடர்புடைய செய்தித்தாள்களில் பிரசுரிக்கப்பட வேண்டும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்போதெல்லாம், இணையதளத்தில் அல்லது வேறு வழிகளில் வெளியிடப்பட்ட தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- 11.3 வட்டி விகிதமானது ஆண்டு விகிதமாக இருக்க வேண்டும், அப்போதுதான் கடன் வாங்குபவர் தனது கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதங்களை அறிந்து கொள்ள முடியும்.
- 11.4 கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் தவணைகளில், வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையிலான வேறுபாடு தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

12 அதிகப்படியான வட்டி வசூலிக்கப்பட்டது

12.1 வட்டி விகிதங்கள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (RBI)

ஒழுங்குபடுத்தப்படாவிட்டாலும், ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மேலான வட்டி விகிதங்கள் அதிகப்படியானதாகக் கருதப்படலாம், மேலும் அவை நீடித்திருக்கக்கூடியவையாகவோ அல்லது சாதாரண நிதி நடைமுறைக்கு இணக்கமானவையாகவோ இருக்காது. வட்டி விகிதங்களை நிர்ணயிப்பதிலும், செயலாக்க மற்றும் இதர கட்டணங்களிலும் (ஏதேனும் அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட) EHFL பொருத்தமான உள் கொள்கைகளையும் நடைமுறைகளையும் வகுக்கும். இது தொடர்பாக, கடன்களின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் தொடர்பான வெளிப்படைத்தன்மை குறித்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் உள்ள வழிகாட்டுதல்கள் கவனத்தில் கொள்ளப்பட வேண்டும். கடன் வாங்குபவர்களுடனான தகவல்தொடர்புகளில் போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, செயல்முறையையும் செயல்பாடுகளையும் கண்காணிக்க EHFL ஒரு உள் பொறிமுறையை நிறுவுகிறது.

12.2 வாடிக்கையாளருக்கு நிதி உண்மையில் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து EHFL வட்டியை வசூலிக்கும். அதேபோல், காசோலை மூலம் கடன்கள் வழங்கப்படும் பட்சத்தில், காசோலை கையளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து வட்டி வசூலிக்கப்படும்.

12.3 மாதத்தின் போது கடன்கள் வழங்கப்பட்டாலோ அல்லது திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டாலோ, கடன் நிலுவையில் இருந்த காலத்திற்கு மட்டுமே EHFL வட்டி வசூலிக்கும்.

12.4 ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகளை முன்கூட்டியே வசூலித்துவிட்டு, முழு கடன் தொகையையும் வட்டியாகக் கணக்கிடுவது போன்ற நியாயமற்ற நடைமுறைகளில் EHFL ஈடுபடாது.

12.அ. கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

12.A.1 கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர்கள் கடைப்பிடிக்காததற்காக அபராதம் விதிக்கப்பட்டால், அது 'தண்டனைக் கட்டணங்கள்' எனக் கருதப்படும், மேலும் அது முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'தண்டனை வட்டி' வடிவில் விதிக்கப்படாது. தண்டனைக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியைக் கூட்டுவட்டியாகக் கணக்கிடுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளைப் பாதிக்காது.

12.A.2. கடன்கள் மீதான அபராதக் கட்டணங்கள் அல்லது அதுபோன்ற கட்டணங்கள், அவை எந்தப் பெயரில் அழைக்கப்பட்டாலும், தொடர்பாக வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஒரு கொள்கையை EHFL வகுக்க வேண்டும்/தனது தற்போதைய கொள்கையை (அதன் வசூல் மற்றும் மீட்புக்

கொள்கை உட்பட) திருத்த வேண்டும்.

12A.3. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்ப நியாயமானதாகவும் பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.

12A.4. 'வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காகத் தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இதேபோன்று மீறாததற்காகத் தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

12A.5. அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணம் ஆகியவை, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் 'வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள்' என்பதன் கீழ் காண்பிக்கப்படுவதுடன், வீட்டுக் கடன் நிதி நிறுவனங்களால் (HFCs) கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) ஆகியவற்றில் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாக வெளியிடப்பட வேண்டும்.

12A.6. கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாதது குறித்து கடன் வாங்கியவர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும்போதெல்லாம், பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நிகழ்வும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

12A.7. இணைப்பு I(c)-இல் கொடுக்கப்பட்டுள்ள தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தின்படி, கடன் ஒப்பந்தத்தைச் செயல்படுத்துவதற்கு முன்பு, வருங்காலக் கடன் வாங்குபவர்கள் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில், EHFL அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் ஒரு அறிவுப் புல அறிக்கையை (KFS) வழங்க வேண்டும். அந்த அறிவுப் புல அறிக்கை, கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் எழுதப்பட்டிருக்க வேண்டும். அறிவுப் புல அறிக்கையின் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும், மேலும் அவர் அதைப் புரிந்துகொண்டார் என்பதற்கான ஒப்புக்கை பெறப்பட வேண்டும்.

KFS-க்கு ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் வழங்கப்பட வேண்டும். மேலும், ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்கு அதன் செல்லுபடியாகும் காலம் குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்களாகவும், ஏழு நாட்களுக்கும் குறைவான கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாளாகவும் இருக்க வேண்டும்.

விளக்கம்

- i. செல்லுபடியாகும் காலம் என்பது, EHFL-ஆல் KFS வழங்கப்பட்ட பிறகு, கடனின் விதிமுறைகளுக்கு ஒப்புக்கொள்வதற்காகக் கடன் வாங்குபவருக்குக்

கிடைக்கும் காலத்தைக் குறிக்கிறது. செல்லுபடியாகும் காலத்திற்குள் கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்டால், KFS-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனின் விதிமுறைகளுக்கு EHFL கட்டுப்பட்டிருக்கும்.

- ii. KFS-இல், ஆண்டு சதவீத வட்டி விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை ஆகியவையும் அடங்கியிருக்க வேண்டும். APR-இல், EHFL-ஆல் விதிக்கப்படும் அனைத்துக் கட்டணங்களும் அடங்கும்.

காப்பீட்டுக் கட்டணங்கள், சட்டக் கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட, மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களின் சார்பாக EHFL-ஆல் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து உண்மையான அடிப்படையில் வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்களும் ஆண்டு சதவீத விகிதத்தின் (APR) ஒரு பகுதியாகக் கருதப்படும், மேலும் அவை தனியாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்களை வசூலிப்பதில் EHFL ஈடுபடும் எல்லா நிகழ்வுகளிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் உரிய ரசீதுகள் மற்றும் அது தொடர்பான ஆவணங்கள், நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

KFS-இல் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்களையும், செலவுகளையும், முதலியனவற்றையும், கடன் காலத்தின் எந்தவொரு கட்டத்திலும், கடன் வாங்கியவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல் EHFL-ஆல் அவரிடம் வசூலிக்க முடியாது.

கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டிய சுருக்கப் பெட்டியாக KFS-ம் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.

12B. சமமான மாதாந்திரத் தவணை (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான (வீட்டுக் கடன்கள் உட்பட) மாறும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்.

12B.1. EMI அடிப்படையிலான மாறுபடும் வட்டி விகித தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்கும் நேரத்தில், கடன் காலத்தின் போது வெளிப்புற அளவுகோல் விகிதம்/வட்டி விகிதங்களில் சாத்தியமான அதிகரிப்பு ஏற்படும் சூழ்நிலையில், கடன் காலத்தை நீட்டிப்பதற்கும் மற்றும்/அல்லது EMI-ஐ அதிகரிப்பதற்கும் போதுமான கூடுதல் நிதி வரம்பு/இடைவெளி இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை EHFL கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ள வேண்டும். இருப்பினும், EMI அடிப்படையிலான மாறுபடும் வட்டி விகித தனிநபர் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, அதிகரித்து வரும் வட்டி விகிதங்களின் காரணமாக, கடன் வாங்குபவர்களுடன் முறையான தகவல் பரிமாற்றம் மற்றும்/அல்லது அவர்களின் ஒப்புதல் இல்லாமல், கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது மற்றும்/அல்லது EMI தொகையை அதிகரிப்பது தொடர்பான பல நுகர்வோர் குறைகள் பெறப்பட்டுள்ளன. இந்தக் கவலைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக, செயல்படுத்துவதற்கும் இணங்குவதற்கும் பின்வரும்

தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் ஒரு பொருத்தமான கொள்கைக் கட்டமைப்பை நடைமுறைப்படுத்துமாறு HFC-களுக்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது:

12B.1.1. கடன் ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், வட்டி விகித மாற்றத்தால் கடனில் ஏற்படக்கூடிய தாக்கம், அதன் விளைவாக EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படக்கூடிய மாற்றங்கள் குறித்து EHFL, கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதனைத் தொடர்ந்து, மேற்கூறிய காரணத்தால் EMI/தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் எந்தவொரு அதிகரிப்பும், உரிய வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

12B.1.2. கடன் வாங்குபவர்களுக்கு (i) மாதத் தவணையை அதிகரித்தல் அல்லது தவணைக்காலத்தை நீட்டித்தல் அல்லது இவ்விரண்டின் கலவையைத் தேர்வு செய்வதற்கும்; மற்றும், (ii) கடனின் தவணைக்காலத்தில் எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும். கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதம் விதிப்பது, நடைமுறையில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டதாகும்.

12B.1.3. மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடனின் விஷயத்தில், தவணைக்காலம் நீட்டிக்கப்படுவதால் எதிர்மறைத் திருப்பிச் செலுத்துதல் ஏற்படாது என்பதை EHFL உறுதி செய்ய வேண்டும்.

12B.1.4. EHFL, ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உரிய வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையைப் பகிர வேண்டும் / கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும். அந்த அறிக்கையில், குறைந்தபட்சம், தேதி வரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMI-களின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு காலத்திற்கான ஆண்டு வட்டி விகிதம் / ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவை பட்டியலிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். அந்த அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்கியவரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை EHFL உறுதி செய்ய வேண்டும்.

12 பி.2. சமப்படுத்தப்பட்ட மாதாந்திரத் தவணைக் கடன்களைத் தவிர, இந்த அறிவுறுத்தல்கள், தேவையான மாற்றங்களுடன், வெவ்வேறு கால இடைவெளிகளைக் கொண்ட அனைத்து சமப்படுத்தப்பட்ட தவணை அடிப்படையிலான கடன்களுக்கும் பொருந்தும்.

13 விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

EHFL பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்;

13.1 அனைத்து விளம்பர மற்றும் ஊக்குவிப்புப் பொருட்களும் தெளிவாகவும், உண்மைத் தகவல்களைக் கொண்டும் இருப்பதை உறுதிசெய்யுங்கள்.

- 13.2 எந்தவொரு ஊடகத்திலும் வெளியாகும் விளம்பரங்களிலும், ஒரு சேவை அல்லது தயாரிப்பின் மீது கவனத்தை ஈர்த்து, வட்டி விகிதத்தைக் குறிப்பிடும் விளம்பர வெளியீடுகளிலும், இதர கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் பொருந்துமா என்பதையும், தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் முழு விவரங்கள் கோரிக்கையின் பேரிலோ அல்லது இணையதளத்திலோ கிடைக்கும் என்பதையும் EHFL குறிப்பிட வேண்டும்.
- 13.3 EHFL ஆனது, வட்டி விகிதங்கள், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் இதர செலவுகள் (ஏதேனும் அபராதக் கட்டணங்கள் உட்பட) குறித்த தகவல்களைத் தமது கிளைகளில் அறிவிப்புகளை ஒட்டுவதன் மூலமாகவோ; தொலைபேசி அல்லது உதவி எண்கள் மூலமாகவோ; நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் மூலமாகவோ; நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/ உதவி மையம் மூலமாகவோ; அல்லது சேவை வழிகாட்டி/ கட்டண அட்டவணையை வழங்குவதன் மூலமாகவோ வழங்கும்.
- 13.4 ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதற்காக EHFL மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்திக்கொள்ளும் பட்சத்தில், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (ஏதேனும் அவர்களிடம் இருந்தால்) EHFL கையாளும் அதே அளவிலான இரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்போடு கையாள வேண்டும் என அது வலியுறுத்த வேண்டும்.
- 13.5 EHFL, அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்கள் பயன்படுத்தும் தங்களின் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். தங்களின் மற்ற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பரச் சலுகைகள் குறித்த தகவல்கள், வாடிக்கையாளர் அத்தகைய தகவல்/சேவையை மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ, இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ பெறுவதற்குத் தனது சம்மதத்தை அளித்திருந்தால் மட்டுமே அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படலாம்.
- 13.6 பொருட்கள்/சேவைகளைச் சந்தைப்படுத்தப் பயன்படுத்தப்படும் அவர்களின் நேரடி விற்பனை முகவர் நிறுவனங்களுக்கான (DSAs) ஒரு நடத்தை விதிகளை வகுக்கவும். அந்த விதிகளின்படி, மற்ற விஷயங்களுடன், அவர்கள் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை நேரில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காட்டிக்கொள்ள வேண்டும்.
- 13.7 EHFL, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (RBI) அவ்வப்போது இது தொடர்பாக வெளியிடப்படும் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின்படி, நேரடி விற்பனை முகவர்கள் (DSAs) / நேரடி சந்தைப்படுத்தல் முகவர்களுக்கான (DMAs) மாதிரி நடத்தை விதிகளை, தனது வாரியத்தின் ஒப்புதலுடன் பின்பற்றும்.
- 13.8 EHFL-இன் பிரதிநிதி/கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாகவோ அல்லது இந்தக் குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாகவோ வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் பெறப்பட்டால், அந்தப் புகாரை விசாரிக்கவும், கையாளவும் மற்றும் ஏற்பட்ட இழப்பை ஈடு செய்யவும் உரிய நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும்.

14 ஜாமீன்தாரர்கள்

14.1 ஒருவர் கடனுக்கு ஜாமீன் அளிக்க நினைக்கும்போது, அவர் பின்வருவனவற்றைப் பற்றி அறிந்திருக்க வேண்டும்:

- ஜாமீன்தாரராக அவரது பொறுப்பு;
- அவர் நிறுவனத்திற்கு அளிக்கவிருக்கும் பொறுப்பின் அளவு;
- EHFL அவரது பொறுப்பைச் செலுத்துமாறு கோரும் சூழ்நிலைகள்;
- ஜாமீன்தாரராக அவர் பணம் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவரது மற்ற பணத்தை EHFL கைப்பற்ற முடியுமா;
- ஜாமீன்தாரராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவிற்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டவையா அல்லது வரம்பற்றவையா; மற்றும்
- ஜாமீன்தாரராக அவரது பொறுப்புகள் நிறைவேற்றப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் குறித்தும், இதுபற்றி EHFL அவருக்கு அறிவிக்கும் விதம் குறித்தும்.
- கடன் கொடுத்தவர்/உத்தரவாதம் அளித்தவர், செலுத்த வேண்டிய தொகையைச் செலுத்துவதற்குப் போதுமான வசதிகள் இருந்தபோதிலும், அவர் கோரும் கோரிக்கையை ஏற்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாதம் அளித்தவரும் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறியவராகக் கருதப்படுவார்.

EHFL, தாம் ஜாமீன்தாரராக உள்ள கடனாளியின் நிதி நிலையில் ஏற்படும் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க பாதகமான மாற்றங்கள் குறித்து அவருக்கு அவ்வப்போது தகவல் தெரிவிக்கும்.

15 தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை

15.1 வாடிக்கையாளர்களின் தற்போதைய மற்றும் முந்தைய அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதப்படுவதுடன், பின்வரும் கொள்கைகள் மற்றும் விதிமுறைகளின்படியும் வழிநடத்தப்படும்.

15.1.1 பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, வாடிக்கையாளர்களால் வழங்கப்பட்டதோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல்களையோ தரவுகளையோ, தனது குழுமத்தில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள்/அமைப்புகள் உட்பட வேறு யாருக்கும் EHFL வெளியிடாது:

- சட்டப்படி தகவல் அளிக்கப்பட வேண்டியிருந்தால்.
- பொதுமக்களுக்கு தகவலை வெளிப்படுத்த வேண்டிய கடமை இருந்தால்.
- HFC-யின் நலன்கள் தகவலை வழங்கக் கோரினால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுப்பதற்காக), EHFL-இன் நலன்கள் தகவலை

வழங்கக் கோரினால், இதனை வழங்கலாம். இருப்பினும், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக, குழுமத்தில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு யாருக்கும் வாடிக்கையாளர் அல்லது வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் பற்றிய தகவல்களை (வாடிக்கையாளரின் பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) வழங்குவதற்கான ஒரு காரணமாக இதனைப் பயன்படுத்தக் கூடாது.

- d) வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளியிடுமாறு EHFL-ஐக் கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்.
- e) வாடிக்கையாளர்கள் குறித்த பரிந்துரையை வழங்குமாறு EHFL-இடம் கோரப்பட்டால், அதனை வழங்குவதற்கு முன்பு அவரின் எழுத்துப்பூர்வ அனுமதியை அது பெறும்.

15.1.2. EHFL நிறுவனம் வாடிக்கையாளரைப் பற்றி வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்கு, தற்போதுள்ள சட்டக் கட்டமைப்பின் கீழ் அவருக்கு உள்ள உரிமைகளின் அளவு குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

15.1.3. வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அங்கீகாரம் அளித்தால் தவிர, EHFL உட்பட வேறு எவராலும் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காகப் பயன்படுத்தக் கூடாது.

16 பொது

16.1 கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் EHFL தலையிடாது (கடன் வாங்குபவரால் முன்னதாக வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்பட்டால் தவிர).

16.2 கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்காகக் கடனாளியிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு (அதாவது, ஏதேனும் ஆட்சேபனை இருப்பின்) EHFL-க்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய மாற்றம், சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.

16.3 கடன்கள் வழங்கப்படும்போதெல்லாம், EHFL ஆனது, திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, காலம் மற்றும் கால இடைவெளி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் திருப்பிச் செலுத்தும் செயல்முறையை வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைக் கடைப்பிடிக்கத் தவறினால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக நாட்டின் சட்டங்களுக்கு இணங்க வரையறுக்கப்பட்ட ஒரு செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறையில், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பு அனுப்புவதன் மூலமாகவோ, நேரில் சந்திப்பதன் மூலமாகவோ நினைவூட்டுதல் மற்றும்/அல்லது ஏதேனும் பிணையம் இருந்தால் அதனைத் திரும்பப் பெறுதல் ஆகியவை அடங்கும்.

16.4 கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், EHFL நிறுவனம், கடன்

வாங்கியவர்களை ஒற்றைப்படை நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்ற துன்புறுத்தல் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடக்கூடாது. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில், நிறுவன ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் அடங்கியிருப்பதால், வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை EHFL உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

16.5 மீட்பு முகவர்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் 28 நவம்பர், 2025 தேதியிட்ட HFC-க்கான முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள் (அதன் அடுத்தடுத்த திருத்தங்கள் உட்பட), அவ்வப்போது வெளியிடப்படக்கூடிய அனைத்துப் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை அறிவிப்புகள் மற்றும் சுற்றறிக்கைகளுடன் சேர்த்துப் படிக்கையில், அவற்றுடன் இணக்கமான, இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி EHFL-ஆல் நியமிக்கப்படுவார்கள்.

16.6 பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வீட்டுக் கடன்களை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கு, EHFL முன்கூட்டண வரி அல்லது அபராதம் விதிக்காது:

- வீட்டுக் கடன் மாறுபடும் வட்டி விகித அடிப்படையிலும், எந்தவொரு மூலத்திலிருந்தும் முன்கூட்டியே முடிக்கப்பட்டதாகவும் இருக்கும் பட்சத்தில்.
- வீட்டுக் கடன் நிலையான வட்டி விகித அடிப்படையில் வழங்கப்பட்டு, கடன் வாங்குபவரால் அவரது சொந்த நிதியிலிருந்து முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் பட்சத்தில்.

16.7 இந்த நோக்கத்திற்காக "சொந்த ஆதாரங்கள்" என்ற சொல், வங்கி/வீட்டுக் கடன் நிதி நிறுவனம்/ வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் மற்றும்/அல்லது ஒரு நிதி நிறுவனத்திடம் இருந்து கடன் வாங்குவதைத் தவிர வேறு எந்த மூலத்தையும் குறிக்கும். அனைத்து இரட்டை/ சிறப்பு வட்டி விகித (நிலையான மற்றும் மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களின் கலவை) வீட்டுக் கடன்களுக்கும், கடன் முன்கூட்டியே முடிக்கப்படும் நேரத்தில் அது நிலையான வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா அல்லது மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, நிலையான/ மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய முன்கூட்டியே முடிக்கும் விதிமுறைகள் பொருந்தும். இரட்டை/ சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, நிலையான வட்டி விகிதக் காலம் முடிந்த பிறகு, கடன் மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடனாக மாற்றப்பட்டவுடன், மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திற்கான முன்கூட்டியே முடிக்கும் விதிமுறை பொருந்தும். இனிமேல் முன்கூட்டியே முடிக்கப்படும் அத்தகைய அனைத்து இரட்டை/ சிறப்பு வட்டி விகித வீட்டுக் கடன்களுக்கும் இது பொருந்தும். மேலும், ஒரு நிலையான வட்டி விகிதக் கடன் என்பது, கடனின் முழு காலத்திற்கும் வட்டி விகிதம் நிலையாக இருக்கும் ஒரு கடன் என்றும் தெளிவுபடுத்தப்படுகிறது.

16.8 வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, இணைப் பொறுப்பாளர்கள் இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் வழங்கப்படும் எந்தவொரு மாறுபடும் வட்டி விகித காலக் கடனுக்கும், ஈ.எச்.எஃப்.எல் நிறுவனம் ஜப்திக் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதங்களை விதிக்காது.

16.9 EHFL-க்கும் தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விரைவாகவும் தெளிவாகவும் புரிந்துகொள்வதை எளிதாக்கும் பொருட்டு, EHFL ஆனது, **இணைப்பு-I- இல் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில், அத்தகைய கடனின் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் (MITC) கொண்ட ஓர் ஆவணத்தை எல்லாச் சந்தர்ப்பங்களிலும் பெறும்** (மேற்கூறிய வடிவம், வேறு ஏதேனும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை அறிவிப்பு அல்லது வீட்டுக் கடன் நிதியத்தால் (HFC) விதிக்கப்படும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் ஆகியவற்றைப் பொறுத்துத் தொடர்ந்து திருத்தப்படும்). இந்த ஆவணம், EHFL-ஆல் ஏற்கனவே பெறப்பட்டு வரும் கடன் மற்றும் பிணைய ஆவணங்களுக்குக் கூடுதலாக இருக்கும். EHFL, மேற்கூறிய ஆவணத்தை இரண்டு பிரதிகளில், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில் தயாரிக்கும். EHFL-க்கும் கடன் வாங்குபவருக்கும் இடையில் முறையாக கையொப்பமிடப்பட்ட நகல், ஒப்புக்கையுடன் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.

16.10 EHFL-இன் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை மேம்படுத்துவதற்கு, சேவைக் கட்டணங்கள், வட்டி விகிதங்கள், அபராதக் கட்டணங்கள் (ஏதேனும் இருந்தால்), வழங்கப்படும் சேவைகள், தயாரிப்புத் தகவல், பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால வரம்புகள் மற்றும் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை போன்ற பல்வேறு முக்கிய அம்சங்களைக் காட்சிப்படுத்துவது அவசியமாகும். இணைப்பு-I-இல் உள்ளபடி, “அறிவிப்புப் பலகை”, “புத்தகங்கள்/ சிற்றேடுகள்”, “இணையதளம்”, “காட்சிப்படுத்தும் பிற முறைகள்” மற்றும் “பிற சிக்கல்கள்” ஆகியவற்றில் உள்ள அறிவுறுத்தல்களை **EHFL பின்பற்ற வேண்டும்**.

16.11 EHFL நிறுவனம் தங்களது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த தகவல்களை, பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றிலோ அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவற்றிலோ காட்சிப்படுத்த வேண்டும்: ஆங்கிலம், இந்தி, குஜராத்தி, மராத்தி, தெலுங்கு, தமிழ் மற்றும் கன்னடம் அல்லது பிற உள்ளூர் மொழி.

16.12 கடன் வழங்கும் விஷயத்தில் ஈ.எச்.எஃப்.எல் பாலினம், சாதி மற்றும்

மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. மேலும், பொருட்கள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை வழங்குவதில், பார்வைக் குறைபாடுள்ள அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு ஊனத்தின் அடிப்படையில் ஈ.எச்.எஃப்.எல் பாகுபாடு காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் வெவ்வேறு பிரிவினருக்காக வகுக்கப்பட்ட திட்டங்களை ஈ.எச்.எஃப்.எல் நிறுவனத்தையோ அல்லது அவற்றில் பங்கேற்பதையோ இது தடுக்காது.

16.13 நெறிமுறையைப் பொதுப்படுத்த, EHFL பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்:

- a) தற்போதுள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு நெறிமுறையின் நகலை வழங்கவும்;
- b) இந்தக் குறியீட்டை நேரில், மின்னணுத் தொடர்பு அல்லது அஞ்சல் மூலமாகக் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்;
- c) இந்த நெறிமுறையை ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் மற்றும் அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்ய வேண்டும்; மற்றும்
- d) தங்கள் பணியாளர்களுக்கு, நெறிமுறை குறித்த பொருத்தமான தகவல்களை வழங்கவும், அதனை நடைமுறைப்படுத்தவும் பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.

இணைப்பு I

EHFL வழங்கும் தகவல் காட்சி, பிற மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) மற்றும் முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS)

EHFL-இன் செயல்பாடுகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை ஊக்குவிக்கும் பொருட்டு, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்டுள்ள பின்வரும் அறிவுறுத்தல்கள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்.

1. அறிவிப்புப் பலகைகள்

1.1. பலகையின் குறைந்தபட்ச அளவு 2 அடிக்கு 2 அடியாக இருக்கலாம், ஏனெனில் அத்தகைய அளவுள்ள பலகை 3 முதல் 5 மீட்டர் தூரத்திலிருந்து வசதியாகப் பார்ப்பதற்கு உகந்ததாக இருக்கும். விரிவான அறிவிப்புப் பலகைக்காக, **பின் இணைப்பு I (a)- வில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள வடிவத்தின்படி கிளைகள்/அலுவலகங்களின் அறிவிப்புப் பலகைகளில் தகவல்களைக் காட்சிப்படுத்துவது விரும்பத்தக்கது.**

1.2. அறிவிப்புப் பலகையில் தகவல்களைக் காட்சிப்படுத்தும்போது, பின்வரும் கொள்கைகளைக் கடைப்பிடிக்கலாம்:

1.2.1. அறிவிப்புப் பலகையானது குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில் புதுப்பிக்கப்படலாம், மேலும் அப்பலகையானது, அதுவரை புதுப்பிக்கப்பட்ட தேதியைக் (காட்சிப் பலகையில் உள்ளடக்கமாக) குறிப்பிட வேண்டும்;

1.2.2. பலகைக் காட்சியின் அமைப்பு, நிறம் மற்றும் வடிவமைப்பு எளிமையாகவும் படிக்கக்கூடியதாகவும் இருக்க வேண்டும் என்றாலும்;

1.2.3. மொழித் தேவைகள் (அதாவது, இந்தி பேசும் மாநிலங்களில் இருமொழித் திறன் மற்றும் பிற மாநிலங்களில் மும்மொழித் திறன்) கருத்தில் கொள்ளப்படலாம்;

1.2.4. சமீபத்தில் மாற்றங்கள் செய்யப்பட்டுள்ள இடங்களை அறிவிப்புப் பலகை குறிப்பாகக் குறிப்பிட வேண்டும். உதாரணமாக, EHFL வழங்கும் வீட்டுக் கடன் திட்டங்களில் சமீபத்தில் மாற்றம் ஏற்பட்டிருந்தால், அந்தத் திட்டத்தில் உள்ள தகவல்கள், 'நாங்கள் வீட்டுக் கடன்கள்/திட்டங்களை வழங்குகிறோம் (..... தேதியில் மாற்றப்பட்டது)' எனக் காட்டப்படலாம்; மற்றும்

1.2.5. கையேடு வடிவில் விரிவான தகவல்கள் கிடைக்கும் பொருட்களின் பட்டியலையும் அறிவிப்புப் பலகை குறிப்பிடலாம்.

1.3. மேலும், மேற்கண்ட பலகையுடன் கூடுதலாக, EHFL தனது கிளை/அலுவலக வளாகத்திற்கு வெளியே 'EHFL/கிளை/அலுவலகத்தின் பெயர், வேலை நாட்கள், வேலை நேரம் மற்றும் வார விடுமுறை நாட்கள்' போன்ற விவரங்களையும் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

2. சிறு புத்தகங்கள்/ சிற்றேடுகள்

2.1. மேலே பத்தி 1.2.5-இல் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ள விரிவான தகவல்கள், பல்வேறு சிறுபுத்தகங்கள்/ சிற்றேடுகளில் கிடைக்கச் செய்யப்படலாம். நகலெடுப்பதையும் புதுப்பிப்பதையும் எளிதாக்கும் வகையில், இந்தச் சிறுபுத்தகங்கள்/ சிற்றேடுகள்

'மாற்றக்கூடிய பக்கங்கள்' வடிவில் ஒரு தனி கோப்பு/ கோப்புறையில் வைக்கப்படலாம். இது தொடர்பாக, பின்வரும் பரந்த வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்பட வேண்டும்:

2.1.1. கோப்பு/ கோப்புறையை, கிளையில் உள்ள வாடிக்கையாளர் வரவேற்பறையிலோ, 'நான் உங்களுக்கு உதவலாமா' என்ற கவுண்டரிலோ, அல்லது பெரும்பாலான வாடிக்கையாளர்கள் வந்து செல்லும் இடத்திலோ வைத்திருக்கலாம்;

2.1.2. மொழித் தேவைகள் (அதாவது, இந்தி பேசும் மாநிலங்களில் இருமொழித் தகுதி மற்றும் பிற மாநிலங்களில் மும்மொழித் தகுதி) கருத்தில் கொள்ளப்படலாம்;

2.1.3. சிறு புத்தகங்களை அச்சிடும்போது, வாடிக்கையாளர்கள் அவற்றை எளிதாகப் படிக்கும் வகையில் எழுத்துரு அளவு குறைந்தபட்சம் ஏரியல் 10 ஆக இருப்பதை உறுதி செய்துகொள்ள வேண்டும்; மற்றும்

2.1.4. வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கையின் பேரில் கையேடுகளின் பிரதிகள் வழங்கப்படலாம்.

3. வலைத்தளம்

3.1. மேலே பத்தி 1.2.5-இல் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ள விரிவான தகவல்கள், EHFL-இன் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படலாம். EHFL தனது இணையதளங்களில் உள்ளடக்கங்களை வெளியிடும்போது, அவற்றின் தேதியிடல், வாசிப்புத்தன்மை போன்றவை தொடர்பான விரிவான வழிகாட்டுதல்களைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

3.2. EHFL தனது இணையதளத்தில், கடந்த காலாண்டில் தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட பல்வேறு வகை முன்பணங்களுக்கான ஒப்பந்தக் கடன்களின் வட்டி விகித வரம்பையும், அத்தகைய கடன்களுக்கான சராசரி வட்டி விகிதங்களையும் காட்சிப்படுத்த வேண்டும்.

3.3. தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் பல்வேறு வகையான கடன்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய மொத்தக் கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள், கடன் செயலாக்கத்தின் போது வெளியிடப்பட வேண்டும். அத்துடன், வெளிப்படைத்தன்மை, ஒப்பீட்டுத்தன்மை மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் தகவலறிந்து முடிவெடுப்பதை எளிதாக்கும் பொருட்டு, அவை EHFL-இன் இணையதளங்களிலும் காட்சிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

3.4. வாடிக்கையாளர்கள் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும்/அல்லது கடன் வழங்குநர்களிடமிருந்து கடன் வாங்குவது தொடர்பான செலவுகளை ஒப்பிட்டுப் பார்க்க ஏதுவாக, EHFL தனது இணையதளங்களில், ஒரு தனிநபர் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் கடனுக்கான மொத்தச் செலவைக் குறிப்பிடும் வருடாந்திர சதவீத விகிதம் (APR) அல்லது அது போன்ற பிற ஏற்பாட்டை வெளியிட வேண்டும்.

3.5. இந்தச் சூழலில், வாடிக்கையாளர்கள் தனது முகப்புப் பக்கத்திலிருந்து தொடர்புடைய தகவல்களை எளிதாக அணுகுவதை EHFL உறுதிசெய்ய வேண்டும். மேலும், சேவைக் கட்டணங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் குறைதீர்ப்பு தொடர்பான சில தகவல்கள் உள்ளன, அவற்றைப் பற்றிய சமீபத்திய புதுப்பிக்கப்பட்ட தகவல்கள் இணையதளத்தில்

கட்டாயமாக வெளியிடப்பட வேண்டும். வாடிக்கையாளர் விரும்பிய தகவலை ஒரு விரைவான பார்வையில் பெற உதவும் வகையில், வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் தொடர்பான தகவல்களைக் காண்பிப்பதற்கான ஒரு வடிவம் பின் இணைப்பு I (b)-இல் கொடுக்கப்பட்டுள்ளது. இருப்பினும், அடிப்படைக் கட்டமைப்பைப் பாதிக்காமலோ அல்லது வெளிப்படுத்தப்படும் தகவல்களின் வரம்பைக் குறைக்காமலோ, தேவைகளுக்கு ஏற்ப இந்த வடிவத்தை மாற்றியமைக்கலாம்.

4. பிற காட்சி முறைகள்

கையேடு வடிவில் வழங்கப்பட வேண்டிய அனைத்துத் தகவல்களையும், தகவல் கியோஸ்க்குகள், ஸ்க்ரோல் பார்கள், டேக் போர்டுகள் மற்றும்/அல்லது கிடைக்கக்கூடிய பிற விருப்பங்களில் வைப்பதன் மூலம் தொடுதிரையில் காண்பிப்பதையும் பரிசீலிக்கலாம். இந்த முறைகளைப் பயன்படுத்தித் தகவல்களைக் காண்பிக்கும்போது, மேற்கூறிய பொதுவான வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றலாம்.

5. இதர பிரச்சினைகள்

5.1. விளம்பர மற்றும் தயாரிப்புத் தகவல்கள், கட்டாயக் காட்சிப் பலகைகளின் பார்வையை எந்த வகையிலும் மறைக்காத வகையில் காட்சிப்படுத்தப்படலாம். கட்டாயக் காட்சிப் பலகைகளின் தேவைகளின் மூலம் வாடிக்கையாளர் ஆர்வத்தையும் நிதிக் கல்வியையும் அடைய முற்படுவதால், மற்ற காட்சிப் பலகைகளை விட அவற்றுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டும். இருப்பிட வாரியாகப் பொருந்தக்கூடிய அரசாங்க ஆதரவுத் திட்டங்கள் தொடர்பான தகவல்கள், அவற்றின் பொருத்தத்திற்கு ஏற்ப காட்சிப்படுத்தப்படலாம்.

, **பின் இணைப்பு I (b)-** இல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தின்படி, தெளிவான, சுருக்கமான, MITC-ஐ, கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்கும்போதும் மற்றும் கடன் காலம் முழுவதும் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் மற்றும் தலைமை அலுவலகம் / கிளை அலுவலகத்தின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் அவ்வப்போது வெளியிடப்பட்டுப் புதுப்பிக்கப்படுமாறு, அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும்.

கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்கும் நேரத்தில், EHFL அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் **பின் இணைப்பு I (c)-** இல் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தின்படி, ஒரு தெளிவான, சுருக்கமான, அறிவுப் பரிமாற்ற அறிக்கையை (KFS) வழங்க வேண்டும் .

6. மாற்றுத்திறனாளி(கள்)க்கான அணுகல் ஆதரவுக் கொள்கை :

உடல் மற்றும் பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு அணுகல் ஆதரவை வழங்குவதற்கான நிறுவனக் கொள்கையானது, **பின் இணைப்பு I (d) -இல் இணைக்கப்பட்டுள்ளதுடன்**, நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் தலைமை அலுவலகம் / கிளை அலுவலகத்தின் அறிவிப்புப் பலகையிலும் வெளியிடப்படும்.

பின் இணைப்பு I (அ)
விரிவான அறிவிப்புப் பலகையின் வடிவம்
(_____ வரை புதுப்பிக்கப்பட்டது)

அ. வாடிக்கையாளர் சேவைத் தகவல்கள்:

- i) கடன்கள், வைப்புத்தொகைகள் (பொருந்தினால்) மற்றும் கிளைகள்/அலுவலகங்களில் உள்ள முக்கிய வட்டி விகிதங்களை நாங்கள் தனித்தனியாகக் காண்பித்துள்ளோம்.
- ii) நாங்கள் அனைத்து வகையான கட்டணங்களையும் / தொகைகளையும் காண்பித்துள்ளோம்.
- iii) அனைத்து வைப்புக் கணக்குகளிலும் நாமினேஷன் வசதி உள்ளது.

பி. சேவைக் கட்டணங்கள்:

சி. குறை தீர்த்தல்:

- i) உங்களுக்கு ஏதேனும் குறைகள்/புகார்கள் இருந்தால், தயவுசெய்து அணுகவும்:
- ii) உங்கள் புகார் கிளை மட்டத்தில் தீர்க்கப்படாவிட்டால், நீங்கள் எங்கள் கிளை மேலாளர்/ மேலாளர் முதலியோரை (அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரியின் பதவிப்பெயர்) பின்வரும் முகவரியில் அணுகலாம்: (முகவரி)
- iii) எங்களின் குறைதீர்ப்பு முறையில் உங்களுக்குத் திருப்தி ஏற்படவில்லை என்றால், நீங்கள் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை (National Housing Bank) பின்வரும் முகவரியில் அணுகலாம்: புகார் தீர்வுப் பிரிவு, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, புது தில்லி.

ஈ. வழங்கப்படும் பிற சேவைகள்:

இ. கையேடு வடிவில் கிடைக்கும் தகவல்கள் ('நான் உங்களுக்கு உதவலாமா?' என்ற கவுண்டரை அணுகவும்)

- i) மேலே (A) முதல் (D) வரை குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்துப் பொருட்களும்.
- ii) பொதுவான பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால விதிமுறைகள்.
- iii) கேஷ்யூசி/ நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறை/ வாடிக்கையாளர்களுக்கான ஈஹெச்எஃப்எல்-இன் அர்ப்பணிப்பு நெறிமுறை.

F. 1987 ஆம் ஆண்டு NHB சட்டத்தின் பிரிவு 29 A இன் கீழ் வழங்கப்பட்ட பதிவுச் சான்றிதழை (CoR) காட்சிப்படுத்துதல். வளாகத்திற்கு வெளியே வழங்கப்பட வேண்டிய தகவல்கள்:

- i) HFC/ கிளையின் பெயர்:
- ii) வாராந்திர விடுமுறை:
- iii) கிளை வேலை நேரம்

ஜி. உடல் மற்றும் பார்வை சவால் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு அணுகல் ஆதரவை விரிவுபடுத்துவதற்கான கொள்கை

பின் இணைப்பு I (b)

மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) கடன்..... (குறிப்பிட்ட கடன் திட்டத்தின் பெயர்)

..... (கடன் வாங்குபவர்) மற்றும் (வீட்டுக் கடன் நிதி நிறுவனத்தின் பெயர்) ஆகியோருக்கு இடையே ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட வீட்டுக் கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருமாறு:

1. கடன் அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை:

2. வட்டி

i) வகை (நிலையான அல்லது மாறுபடும் அல்லது இரட்டை/சிறப்பு விகிதம்):

ii) விதிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி (..... அதாவது, மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கு % (குறிப்பு விகிதம் +/-); மற்றும் நிலையான வட்டி விகிதக் கடன்களுக்கு%)

iii) தற்காலிகத் தடை அல்லது மானியம்:

iv) வட்டி மறுநிர்ணயம் செய்யப்பட்ட தேதி:

v) வட்டி விகித மாற்றங்களைத் தெரிவிக்கும் முறைகள்:

3. தவணை வகைகள்

4. கடன் காலம்

5. கடனின் நோக்கம் (கடன் வழங்கப்படும் நோக்கத்தைக் குறிப்பிடவும்)

6. கட்டணம் மற்றும் இதர செலவுகள்

i) விண்ணப்பத்தின் பேரில் (அனைத்து வகையான கட்டணங்களும் தனித்தனியாகக் குறிப்பிடப்படும்)

ii) கடன் காலம் முழுவதும் (அனைத்து வகையான கட்டணங்கள்/செலவுகள், தனித்தனியாகக் குறிப்பிடப்படும்)

iii) ஜப்தியின் போது (அனைத்து வகையான கட்டணங்கள்/செலவுகள், தனித்தனியாகக் குறிப்பிடப்படும்)

iv) கடன் அனுமதிக்கப்படாவிட்டாலோ/வழங்கப்படாவிட்டாலோ கட்டணம் திரும்ப வழங்கப்படும் (அனைத்து வகையான கட்டணங்களும் தனித்தனியாகக் குறிப்பிடப்படும்)

v) மாறுபடும் வட்டியிலிருந்து நிலையான வட்டிக்கும், மற்றும் நேர்மாறாகவும் மாறுவதற்கான மாற்றுக் கட்டணங்கள் (கட்டணங்களின் வகை, தனித்தனியாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்)

vi) தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராதம் (அனைத்து வகையான அபராதங்களும், தனித்தனியாகக் குறிப்பிடப்படும்)

7. கடனுக்கான பாதுகாப்பு/ பிணையம்

i) அடமானம் (கடன் பிணையமாக அடமானம் வைக்கப்படவுள்ள சொத்தின் விவரங்களைக் குறிப்பிடவும்)

- ii) உத்தரவாதம் (உத்தரவாதம் அளிப்பவர்களின் பெயரைக் குறிப்பிடவும்)
iii) இதரப் பிணையங்கள் (வேறு ஏதேனும் பிணையங்கள் இருப்பின், அவற்றின் விவரங்களைக் குறிப்பிடவும்)

8. சொத்து/கடன் வாங்குபவர்களுக்கான காப்பீடு: சொத்து/கடன் வாங்குபவர்களுக்காகப் பெறப்பட வேண்டிய காப்பீட்டுத் திட்டத்தின் தேவைகள் மற்றும் அம்சங்கள் குறித்த விவரங்கள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

9. கடன் வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகள்: கடன் அல்லது அதன் தவணைகளை வழங்குவதற்கான நிபந்தனைகளான, பிணையம் உருவாக்குதல், அங்கீகரிக்கப்பட்ட திட்டங்களைச் சமர்ப்பித்தல், கட்டுமானத்தின் பல்வேறு கட்டங்கள், சட்டப்பூர்வ ஒப்புதல்கள் போன்றவை குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

10. கடன் மற்றும் வட்டியைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்: கடனைச் சமமான மாதாந்திரத் தவணைகளில் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டியிருந்தால், மாதாந்திரத் தவணைத் தொகை மற்றும் மொத்தத் தவணைகளின் எண்ணிக்கை அல்லது கடன் அசல் மற்றும் வட்டியைச் செலுத்துவதற்கான பிற விவரங்கள், செலுத்த வேண்டிய தேதி/தேதிகள் உட்படக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். மேலும், வட்டி விகிதம்/மாதத் தவணையில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து முன்கூட்டியே தெரிவிப்பதற்கான நடைமுறையையும் குறிப்பிடவும்.

11. நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்குப் பின்பற்றப்பட வேண்டிய சுருக்கமான நடைமுறை: பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின் கீழ் நடவடிக்கை எடுப்பதற்கு முன், நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காகக் கடனாளிக்கு வழங்கப்பட வேண்டிய அறிவிப்பு போன்றவை குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

12. ஆண்டு நிலுவைத் தொகை அறிக்கை வழங்கப்படும் தேதி.

13. வாடிக்கையாளர் சேவைகள்
பின்வருவனவற்றைப் பற்றி சுருக்கமாகக் குறிப்பிடவும்:

- i) அலுவலகத்தில் பார்வையிடும் நேரம்.
ii) வாடிக்கையாளர் சேவைக்காகத் தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய நபரின் விவரங்கள்.
iii) பின்வருவனவற்றைப் பெறுவதற்கான செயல்முறை, அதற்கான கால அட்டவணை உட்பட:
அ. கடன் கணக்கு அறிக்கை.
ஆ. உரிமை ஆவணங்களின் ஒளிநகல்.
c. கடனை முடிக்கும்போது/மாற்றும்போது அசல் ஆவணங்களைத் திரும்ப அளித்தல்.

14. குறைதீர்ப்பு

பாதிக்கப்பட்ட கடனாளி புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான நடைமுறையை (புகார்களைப் பதிவு செய்யக்கூடிய மின்னஞ்சல் முகவரி மற்றும் பிற தொடர்பு விவரங்கள், சிக்கலைத் தீர்ப்பதற்கான காலக்கெடு, அடுத்த கட்டத்திற்கு எடுத்துச் செல்வதற்கான வழிமுறை போன்றவை) குறிப்பிடவும். மேலும், பெறப்பட்ட பதிலில்

புகார்தாரர் திருப்தியடையாத பட்சத்தில் அல்லது எந்தப் பதிலும் பெறப்படாத பட்சத்தில், புகார்தாரர் தனது புகார்களை NHB-யின் இணையதளத்தில் ஆன்லைனில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது புது தில்லியில் உள்ள NHB-க்கு அஞ்சல் மூலமாகவோ தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் (NHB) புகார் தீர்வுப் பிரிவை அணுகலாம் என்பதும் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

கடனின் விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு, இதில் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர், தங்களால் நிறைவேற்றப்பட்ட அல்லது நிறைவேற்றப்படவிருக்கும் கடன் மற்றும் பிற பிணைய ஆவணங்களையே பார்க்கவும், அவற்றையே சார்ந்திருக்கவும் இதன்மூலம் ஒப்புக்கொள்ளப்படுகிறது.

மேற்கண்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, நிறுவனத்தைச் சேர்ந்த திரு/திருமதி/குமாரி _____ அவர்கள் கடன் வாங்குபவருக்குப் படித்துக் காட்டி, புரிந்து கொண்டுள்ளனர்.

(கையொப்பம் அல்லது பெருவிரல் ரேகை)

(கடன் வாங்குபவர்/வாங்குபவர்களின்) அல்லது கடன் வழங்குபவரின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரின் கையொப்பம்)

குறிப்பு: MITC-யின் நகல் கடன் வாங்குபவர்/வாங்குபவர்களிடம் வழங்கப்பட வேண்டும்.

இணைப்பு I(c)

விசை உண்மைகள் அறிக்கை
பகுதி 1 (வட்டி) விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள்

1	கடன் முன்மொழிவு/ கணக்கு இல்லை.		வகை இன் கடன்	
2	அனுமதிக்கப்பட்டது கடன் அளவு (இல்) ரூபாய்)			

3	விநியோகம் அட்டவணை (i) செலவினம் இல் நிலைகள் அல்லது 100% முன்கூட்டியே. (ii) If அது இருக்கிறது மேடை புத்திசாலி, குறிப்பிடம் தி பிரிவு இன் தொடர்புடைய விவரங்களைக் கொண்ட கடன் ஒப்பந்தம்							
4	கடன் சொல் (ஆண்டு/மாதங்கள்/நாட்கள்)							
5	தவணை விவரங்கள்							
	வகை இன் தவணைகள்	எண் இன் EPIகள்	EPI (₹)	பட்டமளிப்பு விழா இன் திருப்பிச் செலுத்துதல், பதிவு அனுமதி				
6	வட்டி விகிதம் (%) மற்றும் வகை (சரிசெய்யப்பட்டது) அல்லது மிதக்கும் அல்லது கலப்பினம்)							
7	கூடுதல் தகவல் இல் வழக்கு இன் மிதக்கும் விகிதம் இன் வட்டி							
	குறிப்பு அளவு கோல்	அளவு கோல் விகிதம் (%) (பி)	பரவுதல் (%) (எஸ்)	இறுதி விகிதம் (%) R = (பி) + (எஸ்)	மீட்டமை காலமுறைமை ² (மாதங்கள்)	தாக்கம் இன் மாற்றம் இல் தி குறிப்பு அளவுகோல் (க்கு) 25 பிபிஎஸ் மாற்றம் இல் 'ஆர்', மாற்றம் இல்: ³)		
					பி	எஸ்	EPI (₹)	இல்லை. இன் EPIகள்
8	கட்டணம்/ குற்றச்சாட்டுகள் ⁴							
	செலுத்தக்கூடிய க்கு தி RE (அ)			செலுத்தக்கூடிய க்கு ஒரு மூன்றாவது கட்சி மூலம் RE (பி)				
		ஒரு முறை/ தொடர்ச்சியான	தொகை (இல்) ₹ அல்லது சதவீதம் (%) பொருந்தும் ⁵	ஒரு முறை/ தொடர்ந்து நிகழும்	தொகை (இல்) ₹ அல்லது பொருந்தக்கூடிய சதவீதம் (%) ⁵			

(i)	செயலாக்கம் கட்டணங்கள்				
(ii)	காப்பீடு குற்றச்சாட்டுகள்				
(iii)	மதிப்பீடு கட்டணங்கள்				
(iv)	ஏதேனும் மற்றவை தயவுசெய்து குறிப்பிடவும்)				
9	ஆண்டுதோறும் சதவீதம் விகிதம் (ஏபிஆர்) (%) ⁶				
10	விவரங்கள் இன் தற்செயலான கட்டணங்கள் (இல்) ₹ அல்லது %, ஆக பொருந்தும்)				
(i)	தண்டனை குற்றச்சாட்டுகள், if ஏதேனும், இல் வழக்கு இன் தாமதமான கட்டணம்				
(ii)	மற்றவை தண்டனை குற்றச்சாட்டுகள், if எந்தவொரு				
(iii)	ஜப்தி குற்றச்சாட்டுகள், if பொருந்தக்கூடிய				
(iv)	கட்டணங்கள் க்காக மாறுதல் இன் கடன்கள் இருந்து மிதக்கும் க்கு நிலையான விகிதம் மற்றும் துணை வெர்சா				
(வி)	ஏதேனும் மற்றவை குற்றச்சாட்டுகள் தயவுசெய்து குறிப்பிடவும்)				

² சரி செய்யப்பட்டது மீட்டமை, மற்றவை விட ஆன் கணக்கு இன் கள் இல் கடன்
விவரம்

³ தயவுசெய்து குறிப்பிடு [வட்டமான மீட்டமை இன் மிதக்கும் வட்டி விகிதம் ஆன்
சமப்படுத்தப்பட்ட மாதாந்திர தவணைகள் \(இஎம்ஐ\) அடிப்படையிலான
தனிப்பட்ட ஆகஸ்ட் 18, 2023 தேதியிட்ட கடன்கள்](#).

⁴ ரெஸ் மே வெளிப்படுத்து தி அளவு வலை இன் எந்தவொரு வரிகள் அத்தகைய ஆக
ஜிஎஸ்டி

⁵ குறிப்பிடு அதிர்வெண், மீண்டும் மீண்டும் நிகழும் இடங்களில்

⁶ தயவுசெய்து குறிப்பிடு க்கு தி விளக்கப்பட்டுள்ளது இல் இணைப்பு பி

பகுதி 2 (மற்றவை) தரமான தகவல்)

1	கடன் ஒப்பந்தத்தின் சம்பந்தமா பிரிவு க ஈடுபாடு இன் மீட்பு முகவர்கள்	
2	கடன் ஒப்பந்தத்தின் எந்த பிரிவு விவர குறைநிவாரணம் ங்கள் பொறிமுறை	
3	தொலைபேசி எண் இன் தி மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி நோடல் குறைநிவாரணம் அதிகாரி 7	
4	ஒருவேளை தி கடன் அதாவது, அல்லது இல் எதிர்காலம் ஒருவேளை, பொருள் க்கு பரிமாற்றம் க்கு மற்றவை ரெஸ் அல்லது பத்திரமயமாக்கல் (ஆம்/ இல்லை)	
5	இல் வழக்கு இன் கடன் வழங்குதல் கீழ் கூட்டுறவு கடன் வழங்குதல் ஏற்பாடுகள் (எ.கா, கூட்டுக் கடன் வழங்குதல்/ வெளிப்பணி ஒப்படைப்பு) பின்வருபவை கூடுதல் விவரங்கள் மே தேனீ வழங்கப்பட்டது:	
	பெயர் இன் தி தோற்றம் பெயர் இன் தி பங்குதாரர் RE ஆர்இ, உடன் உடன் உடன் அதன் உடன் அதன் சதவீதம் இன் நிதி நிதியளிப்பு சதவீதம்	கலவை விகிதம் ஆர்வமுள்ள
6	இல் வழக்கு இன் டிஜிட்டல் கடன்கள், பின்வருபவை குறிப்பிட்ட வெளிப்படுத்தல்கள் மே தேனீ வழங்கப்பட்டது:	
(i)	RE - யின் வாரியத்தைப் பொறுத்தவரை, தணியும்/மேலோட்டமான பார்வைக் காலம். அங்கீகரிக்கப்பட்டது கொள்கை, போது எந்த கடன் வாங்குபவர் இல்லை தேனீ கட்டணம் எந்தவொரு பெனால்டி ஆன் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துதல் இன் கடன்	
(ii)	விவரங்கள் இன் எல்எஸ்பி நடிப்பு ஆக மீட்பு முகவர் மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்ட க்கு அணுகுமுறை	

⁷ RE மே முயல் பொதுவான மின்னஞ்சல் அடையாளம், வழங்கப்பட்டது ஒரு பதில் இருக்கிறது செய்யப்பட்டது உள்ளே 1 வேலை பகல்.

பின் இணைப்பு I (d)

மாற்றுத்திறனாளி(கள்)க்கான அணுகல் ஆதரவுக் கொள்கை

நோக்கம்:

ஈஸி ஹோம் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (EHFL), மாற்றுத்திறனாளிகள் உரிமைகள் சட்டம், 2016 மற்றும் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியின் (NHB) வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, உடல் மற்றும் பார்வைக் குறைபாடுகள் உள்ளவர்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் அணுகக்கூடிய மற்றும் அனைவரையும் உள்ளடக்கிய நிதிச் சேவைகளை வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளது. எங்களின் நேரடிக் கிளைகள் மற்றும் டிஜிட்டல் தளங்களில் சம வாய்ப்பையும் தடையற்ற அனுபவத்தையும் உறுதி செய்வதே எங்கள் குறிக்கோள்.

முக்கியக் கொள்கைகள்:

- **பாகுபாடின்றமை:** மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் அனைத்துப் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளும் பார்வைக் குறைபாடு உள்ளவர்களுக்கும் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கும் கிடைக்க வேண்டும். நிலையான கடன் கொள்கையின்படி, மாற்றுத்திறன் என்ற காரணத்தின் அடிப்படையில் சேவைகள், பொருட்கள் மற்றும் வசதிகள் மறுக்கப்படாது.

- **சமமான அணுகுமுறை:** உடல் மற்றும் பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு, மற்ற வாடிக்கையாளர்களைப் போலவே அதே வசதிகள் / சேவைகள் வழங்கப்படும்.

பார்வைக் குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்கள்:

- **பாகுபாடற்ற கடன் வழங்கல்:** பார்வைக் குறைபாடு கடனை மறுப்பதற்கான ஒரு அளவுகோலாக இருக்காது.
- **கிளை உதவி:** EHFL பணியாளர்கள் படிவங்களைப் படித்துப் பூர்த்தி செய்தல் போன்ற வசதிகளை வழங்குவார்கள் . கோரப்பட்டால், வணிகத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஒரு சாட்சியின் முன்னிலையில் வாடிக்கையாளருக்கு வாசித்துக் காட்டப்படும்.
- **ஆவணங்கள் :** ஆவணத் தேவைகள் மற்ற வாடிக்கையாளர்களுக்கு உள்ளதைப் போலவேதான், ஆனால் அந்தக் கணக்கு "கணக்கு வைத்திருப்பவர் பார்வைக் குறைபாடு உடையவர்" எனக் குறிக்கப்பட வேண்டும்.
- **பெருவிரல் அச்ச ஏற்பு :** தேவை எனக் கருதினால், ஒரு உறுதிமொழிப் பத்திரத்துடன் பெருவிரல் அச்சையும் பயன்படுத்தி வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேவைகள் வழங்கப்படும்.
- **அதிகாரப் பத்திரம் / ஆணை :** பார்வை குறைபாடுள்ள வாடிக்கையாளர்கள் விரும்பினால், தங்கள் கணக்கை இயக்குவதற்காக ஒரு அதிகாரப் பத்திரம் அல்லது ஆணைதாரரை நியமிக்க அனுமதிக்கப்படுகிறார்கள்.

நேரடி கிளை அணுகல்:

- **முன்னுரிமைச் சேவை:** மாற்றுத்திறனாளிகள் முன்னுரிமைச் சேவையைக் கோருவதற்கு வசதியாக, தெளிவாக அடையாளம் காணக்கூடிய அறிவிப்பு ஒன்று பொருத்தமான இடத்தில் வைக்கப்படும்.
- **கிளை சார்ந்த உதவி:**
 - **கிளை அதிகாரி:** மாற்றுத்திறனாளிகளுக்குச் சேவைகளை வழங்குவதற்காக, ஒவ்வொரு செயல்பாட்டு அலுவலகத்திலும் கிளைத் தலைவர் / கிளை அதிகாரி ஒருவர் நியமிக்கப்படுவார். அவர்களின் தொடர்பு விவரங்கள் நுழைவாயிலில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டிருக்கும்.
 - **படிவம் நிரப்புவதற்கான உதவி:** தேவைப்பட்டால், படிவங்களையும் காசோலைகளையும் படித்து நிரப்புவது போன்ற கூடுதல் வசதிகளைப் பணியாளர்கள் வழங்குவார்கள். வாடிக்கையாளர் கோரினால், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஒரு சாட்சியின் முன்னிலையில் வாசித்துக் காட்டப்படும்.

- **உள்கட்டமைப்பு வசதிகள்:** உடல் மற்றும் பார்வைக் குறைபாடுகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆதரவளிக்கத் தேவையான உள்கட்டமைப்பு வசதிகளை நிறுவனம் வழங்குவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

கொள்கை மறுஆய்வு:

மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் வசதிகள் மற்றும் சேவைகள் அவ்வப்போது மறுஆய்வு செய்யப்படும், மேலும் தொடர்ச்சியான மேம்பாட்டை உறுதி செய்வதற்காக வாடிக்கையாளர் கருத்துகள் தீவிரமாகச் சேகரிக்கப்படும்.



ఈజీ హెల్త్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్
విభాగం పేరు: కంప్లయన్స్
న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

వెర్షన్: EHFL/FY 2026-27/జూన్/ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ / వెర్షన్: 9

అమలు తేదీ: 2^వ/జూన్/2026

తదుపరి సమీక్ష జరిగే వరకు ఈ విధానం చెల్లుబాటులో ఉంటుంది.

నిరాకరణ:

ఈ పత్రంలో ఉన్న సమాచారం గోప్యమైనది మరియు ఈజీ హెల్త్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ యొక్క కంపెనీ, దాని ఉద్యోగులు మరియు అధీకృత ప్రతినిధులు/వినియోగదారుల కోసం మాత్రమే ఉద్దేశించబడింది. ఈ పత్రానికి యాక్సెస్ ద్వారా ఎవరైనా లేకపోతే ఉంది అనధికారికం. ఏదైనా ఉపయోగం, పంపిణీ, ముద్రణ, వ్యాప్తి, కాపీ చేయడం, ఈ పత్రాన్ని మరే ఇతర వ్యక్తి అయినా బహిర్గతం చేయడం లేదా ఇతరత్రా ఉపయోగించడం ఖచ్చితంగా నిషేధం మరియు దీనికి చట్టవిరుద్ధం. కంపెనీకి వర్తించే ప్రస్తుత మాస్టర్ డైరెక్షన్, నోటిఫికేషన్ లేదా సర్క్యులర్ను సవరించే ఏదైనా నియంత్రణ నోటిఫికేషన్ లేదా సర్క్యులర్ను స్వీకరించినప్పుడు పాలసీ సవరించబడినట్లుగా పరిగణించబడుతుంది. అటువంటి సవరణల అమలు తేదీ, సవరించిన నియంత్రణ నోటిఫికేషన్ లేదా సర్క్యులర్లో పేర్కొన్న వర్తింపు తేదీ లేదా కంపెనీ అటువంటి సవరణలను అమలు చేసే ఏదైనా ముందస్తు తేదీ అవుతుంది. అటువంటి సవరణలకు బోర్డు / కమిటీ యొక్క ముందస్తు పరిశీలన మరియు/లేదా ఆమోదం అవసరం అయితే తప్ప, వార్షిక సమీక్ష ప్రక్రియ సమయంలో బోర్డు / కమిటీ పరిశీలన కోసం అటువంటి సవరించిన పాలసీ పత్రాలను సమర్పించాలి.

వివరణ	సంతకం
తయారుచేసినవారు: సచివాలయ విభాగం	
సమీక్షించిన వారు: ఎంటర్ప్రైజ్ రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ కమిటీ	
ఆమోదించినవారు: డైరెక్టర్ల బోర్డు	

వెర్షన్ చరిత్ర:

వెర్షన్	వర్తింపు తేదీ	మార్పుల వివరణ	తదుపరి సమీక్ష తేదీ
0	ప్రారంభం	ప్రాథమిక	
1	జూన్ 22, 2019	మొదటి ముసాయిదా	
2	సెప్టెంబర్ 25, 2020	రెండవ ముసాయిదా	
3	సెప్టెంబర్ 17, 2021	మూడవ ముసాయిదా	
4	అక్టోబర్ 10, 2022	నాల్గవ డ్రాఫ్ట్	
5	ఆగస్టు 18, 2023	ఐదవ డ్రాఫ్ట్	
6	ఫిబ్రవరి 16, 2024	ఆరవ డ్రాఫ్ట్	
7	జూన్ 08, 2024	ఏడవ డ్రాఫ్ట్	
8	మే 22, 2025 & ఫిబ్రవరి	ఎనిమిదవ డ్రాఫ్ట్	

	05, 2026		
9	జూన్ 02, 2026	తొమ్మిదవ డ్రాఫ్ట్	

**ఈజి హెఫ్లెమ్ హైనాన్స్ లిమిటెడ్ (EHFL)
ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్**

I - పీఠిక

స్వీకరించిన విధానం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా) జారీ చేసిన నోటిఫికేషన్ నెం. RBI/DOR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/ 03-10-119/2025-26, తేదీ నవంబర్ 28, 2025 ద్వారా జారీ చేయబడిన మరియు అన్ని హౌసింగ్ హైనాన్స్ కంపెనీలు (HFC'S) అమలు చేయవలసిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ హైనాన్స్ కంపెనీలు) ఆదేశాలు, 2025 మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ హైనాన్సియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 మరియు RBI/NHB ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే తదుపరి సవరణలు, నోటిఫికేషన్లు, సర్క్యులర్లు మరియు ఇతర మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ (“కోడ్”) ను కంపెనీ తన వ్యాపార పద్ధతులలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి రూపొందించింది .

II - కోడ్ యొక్క లక్ష్యం

ఆర్థిక వ్యవస్థలో ఒక భాగమైన హౌసింగ్ హైనాన్స్ కంపెనీలు (HFCలు), గృహ రుణాల పంపిణీ యంత్రాంగాన్ని మరింత విస్తృతం చేయడం ద్వారా ఆర్థిక వృద్ధికి దోహదపడతాయి. ఈ సంస్థలకు, తుది వినియోగదారులకు మధ్య జరిగే లావాదేవీలలో పారదర్శకతను తీసుకురావడానికి, అలాగే సరైన సమాచారంతో కూడిన వ్యాపార సంబంధాలను ఏర్పరచుకోవడానికి, కొన్ని విస్తృత మార్గదర్శకాలు అవసరమని భావించబడింది. ఈ నేపథ్యంలో, ఉత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులలో భాగంగా మరియు వ్యాపార పద్ధతులలో పారదర్శకతను అందించేందుకు, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, HFCల కోసం 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్' మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది. ఈ కోడ్ను ఈ క్రింది లక్ష్యాలను సాధించడానికి EHFL రూపొందించింది:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- పారదర్శకతను పెంచడం ద్వారా, వినియోగదారుడు ఆశించదగిన సేవల గురించి మరింత మెరుగైన అవగాహన పొందగలరు. కంపెనీ;
- పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించడం, తద్వారా ఉన్నతమైన నిర్వహణ ప్రమాణాలను సాధించడం;
- కంపెనీ మరియు దాని వినియోగదారుల మధ్య న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడానికి; మరియు
- గృహ హైనాన్స్లో విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడానికి వ్యవస్థ.

III - వర్తింపు

ఈ నియమావళి, EHFL, దాని అనుబంధ సంస్థలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల (స్వంత మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఒప్పందం కింద) ద్వారా కొంటర్ వద్ద, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా మరే ఇతర పద్ధతిలో అందించబడినప్పటికీ, అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

IV - కోడ్

1. పారదర్శకత

- a) కంపెనీ తన కస్టమర్ తో చేసే అన్ని వ్యవహారాలలోనూ, ఈ క్రింది వాటిని పరిరక్షిస్తూ, న్యాయమైన, సహేతుకమైన మరియు పారదర్శకమైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి ఎల్లప్పుడూ కట్టుబడి ఉంటుంది:
- b) తన సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతులలోనూ ఈ నియమావళి యొక్క కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను నెరవేరుస్తుంది. ఈ క్రింది వాటిని అనుసరిస్తుంది
- c) కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అన్ని సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అక్షరాలా అనుగుణంగా ఉంటాయి. ఆత్మ
- d) దాని వినియోగదారులతో వ్యవహారాలు నిజాయితీ మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

2 రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- 2.1 రుణగ్రహీతకు చేసే అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- 2.2 రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు/ ఛార్జీలు, రుణం మంజూరు కాకపోతే/ పంపిణీ చేయకపోతే వాపసు చేయాల్సిన ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఏవైనా ఛార్జీలు, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు ఏవైనా జరిమానా ఛార్జీలు, రుణాన్ని స్థిర వడ్డీ రేట్ల నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా మార్చడానికి అయ్యే మార్పిడి ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే మరే ఇతర విషయం గురించిన పూర్తి సమాచారాన్ని EHFL రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం/ మంజూరు చేయడంలో అయ్యే అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'మొత్తం ఖర్చు'ను EHFL పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ ఫీజులు వివక్షాపూరితంగా లేవని కూడా నిర్ధారించుకోవాలి. అదనంగా, EHFL అన్ని కాబోయే రుణగ్రహీతలకు RBI (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 యొక్క అనుబంధం I(c) ప్రకారం ప్రామాణిక ఫార్మాట్ లో కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)ను అందించాలి. ఇది మంజూరు లేఖ (సవరించిన మంజూరు లేఖ, కీలక వాస్తవాల ప్రకటన, సౌకర్యం / రుణ ఒప్పందం, ఇతర అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) (ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినవి) మరియు ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేయబడే ఇతర నియంత్రణ సర్క్యులర్లు, నోటిఫికేషన్లతో సహా) ద్వారా మరింత ప్రత్యేకంగా కవర్ చేయబడింది మరియు తెలియజేయబడింది.
- 2.3 రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో రుణగ్రహీత యొక్క ప్రయోజనాలకు సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర గృహ ఆర్థిక సంస్థలు (HFCలు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చి చూసుకోవడానికి మరియు రుణగ్రహీత సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలవుతుంది. దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో సూచించవచ్చు.
- 2.4 EHFL అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణకు రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను రూపొందించాలి. వీలైతే, రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితిని కూడా ఆ రసీదులో సూచించాలి.

3. రుణ మదింపు, నిబంధనలు/షరతులు మరియు రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరణ సమాచారం

- 3.1 సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలోనే EHFL సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్‌ను మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని వారికి వెంటనే తెలియజేయాలి.
- 3.2 EHFL, మంజూరు లేఖ, కీలక వాస్తవాల నివేదిక లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత ఇచ్చిన వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుకోవాలి.
- 3.3 EHFL ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్‌లో పేర్కొనాలి.
- 3.4 EHFL తప్పనిసరిగా రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో ప్రతి రుణగ్రహీతకు, రసీదుకు బదులుగా, రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధ పత్రం యొక్క నకలును అందజేయాలి.
- 3.5 ఒకవేళ EHFL కస్టమర్‌కు రుణం ఇవ్వలేకపోతే, తిరస్కరణకు గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ మరియు వ్యక్తిగత రుణాల (గృహ రుణాలతో సహా) తిరిగి చెల్లింపు/ పరిష్కారంపై చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

- 4.1 ఒప్పందం/ మంజూరు పత్రం / కీలక వాస్తవాల నివేదికలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ ప్రకారం పంపిణీ చేయాలి.
- 4.2 పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే రుసుములు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి EHFL రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలు చేయబడతాయని కూడా EHFL నిర్ధారించుకోవాలి. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- 4.3 అటువంటి మార్పు కస్టమర్‌కు ప్రతికూలంగా ఉంటే, వారు 60 రోజులలోపు మరియు ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా, అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా తమ ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా మార్చుకోవచ్చు.
- 4.4 ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును వెనక్కి తీసుకోవడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం, రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- 4.5 రుణగ్రహీతపై EHFLకు ఉండగల ఏవైనా ఇతర క్లెయిమ్‌లకు సంబంధించిన చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి, అన్ని బకాయిల చెల్లింపుపైనే లేదా బకాయి ఉన్న రుణ మొత్తం వసూలు అయిన తర్వాత EHFL అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు EHFL సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి అర్హత ఉన్న షరతులతో సహా, దాని గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

4.6 పూర్తి తిరిగి చెల్లింపును స్వీకరించిన తర్వాత మరియు రుణ ఖాతాను మూసివేసిన తర్వాత, EHFL అన్ని చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయవలసి ఉంటుంది. EHFL ఈ క్రింది ఆదేశాలను పాటించాలి:

4.6.1 చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల:

- రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/పరిష్కారం జరిగిన 30 రోజుల వ్యవధిలోగా, EHFL అన్ని అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తుంది మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను తొలగిస్తుంది.
- రుణగ్రహీత తన ప్రాధాన్యత ప్రకారం, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను, రుణ ఖాతా నిర్వహించబడిన శాఖ నుండి గానీ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న EHFL యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి గానీ సేకరించుకునే ఎంపికను కలిగి ఉంటారు.
- అమలు తేదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు ప్రదేశం పేర్కొనబడాలి.
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం అనే అనుకోని సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను చట్టబద్ధమైన వారసులకు తిరిగి ఇచ్చేందుకు EHFL ఒక సువ్యవస్థితమైన విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి. వినియోగదారుల సమాచారం కోసం, అటువంటి విధానం ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు EHFL వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.

4.6.2 చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదలలో జాప్యానికి పరిహారం:

- రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించుకున్న 30 రోజుల తర్వాత కూడా అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చార్జ్ శాటిస్ఫాక్షన్ ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను EHFL రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. ఒకవేళ ఆ ఆలస్యం EHFL వల్ల జరిగినట్లయితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు ₹5,000/- చొప్పున రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి.
- అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా గానీ లేదా పూర్తిగా గానీ పోయినా/పాడైపోయినా, పైన ఉప-పేరా (ఎ)లో సూచించిన నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల నకలు/ధృవీకరించిన కాపీలను పొందడంలో EHFL రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను కూడా భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి HFCలకు 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల కాలం తర్వాత) ఆలస్య కాలపు జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.
- ఈ ఆదేశాల కింద అందించే పరిహారం, ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీతకు ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులకు భంగం కలిగించదు.

4.7 డిసెంబర్ 01, 2023న లేదా ఆ తర్వాత అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల గడువు ముగిసే అన్ని కేసులకు పేరా 5.6 కింద ఉన్న ఆదేశాలు వర్తిస్తాయి.

5 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (సహ-రుణ ఏర్పాట్లు) ఆదేశాలు, 2025కు అనుగుణంగా, ఈజీ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ('ఒరిజినేటింగ్ ఆర్ ఈ') మరియు దాని భాగస్వామి నియంత్రిత సంస్థ ('భాగస్వామి ఆర్ ఈ')ల విచక్షణ మేరకు, వారి మధ్య కుదిరిన సహ-రుణ ఏర్పాటు కింద ఈ

రుణాన్ని పరిగణించవచ్చు. అటువంటి ఏర్పాటు ప్రకారం, రుణగ్రహీత తెలియజేసిన మిశ్రమ వడ్డీ రేటును తిరిగి చెల్లించాలి. సదరు ఏర్పాటు కింద అన్ని సర్వీసింగ్, తిరిగి చెల్లింపు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఈజీ హోమ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ఏకైక సంప్రదింపు కేంద్రంగా వ్యవహరిస్తుంది.

6 డిజిటల్ రుణ వేదికల ద్వారా పొందిన రుణాలు

- 6.1 EHFL ఏదైనా కార్యాచరణను అవుట్ సోర్సింగ్ చేయడం వలన దాని బాధ్యతలు తగ్గవు, ఎందుకంటే నియంత్రణ సూచనలను పాటించాల్సిన బాధ్యత పూర్తిగా EHFL పైనే ఉంటుంది. రుణగ్రహీతలను కనుగొనడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి EHFL డిజిటల్ రుణ వేదికలను తన ఏజెంట్లుగా నియమించుకున్నప్పుడు, అది ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:
- 6.2 ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ రుణ వేదికల పేర్లను EHFL వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించాలి.
- 6.3 ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ రుణ వేదికలు, తాము EHFL తరపున కస్టమర్ తో వ్యవహరిస్తున్నామని ముందుగానే తెలియజేయాలని ఆదేశించబడాలి.
- 6.4 మంజూరు జరిగిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, EHFL లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు పత్రం జారీ చేయబడుతుంది.
- 6.5 రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో, రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక నకలుతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల యొక్క ఒక్కో నకలును రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేయాలి.
- 6.6 EHFL ద్వారా వినియోగించబడుతున్న డిజిటల్ రుణ వేదికలపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- 6.7 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

6A. డిజిటల్ రుణాలపై మార్గదర్శకాలు

కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ ను ఎంచుకోవాలని నిర్ణయించుకున్న పక్షంలో, మాస్టర్ డైరెక్షన్ - ఆర్ బిఐ (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - డిజిటల్ లెండింగ్) డైరెక్షన్స్, 2025లో ఉన్న సూచనలను కంపెనీ తప్పనిసరిగా పాటించాలి. రుణగ్రహీతలను కనుగొనడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి EHFL డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లను తన ఏజెంట్లుగా నియమించుకున్న చోట, అది ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి: ఏజెంట్లుగా నియమించుకున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ ల పేర్లను EHFL వెబ్ సైట్ లో తప్పనిసరిగా వెల్లడించాలి; ఏజెంట్లుగా నియమించుకున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు, తాము EHFL తరపున కస్టమర్ తో వ్యవహరిస్తున్నామని ముందుగానే వెల్లడించేలా ఆదేశించాలి; మంజూరు జరిగిన వెంటనే కానీ, రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, మంజూరు లేఖను EHFL లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు జారీ చేయాలి; రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో, రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక కాపీతో పాటు,

రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల యొక్క ఒక్కో కాపీని రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి; EHFL నియమించుకున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి; ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

బి. డిజిటల్ రుణాలలో డిఫాల్ట్ లాస్ గ్యారెంటీ (DLG) పై మార్గదర్శకాలు

ఒకవేళ కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్‌ను ఎంచుకోవాలని నిర్ణయించుకుంటే, EHFL తప్పనిసరిగా డిజిటల్ లెండింగ్‌లో డిఫాల్ట్ లాస్ గ్యారెంటీ (DLG)కి సంబంధించి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - RBI (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - డిజిటల్ లెండింగ్) డైరెక్షన్, 2025లో ఉన్న సూచనలను పాటించాలి.

7 డైరెక్షర్ల బోర్డు బాధ్యత

- 7.1 EHFL డైరెక్షర్ల బోర్డు, ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను పరిష్కరించడానికి సంస్థలో తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి. అటువంటి యంత్రాంగం, EHFL కార్యకర్తల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించబడి, పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారించాలి.
- 7.2 EHFL డైరెక్షర్ల బోర్డు, యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పాటించడాన్ని మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించేందుకు వీలు కల్పించాలి. అటువంటి సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను, బోర్డు నిర్దేశించిన విధంగా, క్రమ వ్యవధులలో బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.

8 ఫిర్యాదులు మరియు గ్రీవెన్స్ పరిష్కారం

- 8.1 EHFL తన ప్రతి కార్యాలయంలో, ఆన్‌లైన్‌లో స్వీకరించిన వాటితో సహా, ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థను మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి.
- 8.2 వినియోగదారుడి నుండి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, EHFL ఒక వారంలోగా అతనికి/ఆమెకు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఆ రసీదులో, ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదును EHFL యొక్క నిర్దేశిత టెలిఫోన్ హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌కు ఫోన్ ద్వారా తెలియజేస్తే, వినియోగదారుడికి ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన కాల వ్యవధిలో పురోగతి గురించి వారికి తెలియజేయబడుతుంది.
- 8.3 విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, EHFL కస్టమర్‌కు తన తుది స్పందనను పంపుతుంది లేదా స్పందించడానికి ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది, ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే తన ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.
- 8.4 బాధిత రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులు చేయడానికి వీలుగా, EHFL తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఫిర్యాదులు చేయగల ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే సమయం, ఉన్నతాధికారులకు నివేదించడానికి మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి) ప్రచారం చేయాలి మరియు అది తన వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉండేలా ప్రత్యేకంగా నిర్ధారించాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారుకు ఒక నెల వ్యవధిలోగా కంపెనీ నుండి స్పందన రాకపోయినా లేదా వచ్చిన స్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోయినా,

ఫిర్యాదుదారుడు తమ ఫిర్యాదులను NHB వెబ్‌సైట్‌లో ఆన్‌లైన్‌లో లేదా NHB, న్యూఢిల్లీకి పోస్ట్ ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చుని EHFL తన అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖలలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

9 క్రెడిట్ సమాచారాన్ని ఆలస్యంగా నవీకరించినందుకు/సరిదిద్దినందుకు వినియోగదారులకు పరిహారం అందించడానికి మరియు వినియోగదారుల సేవను బలోపేతం చేయడానికి ఒక చట్రం:

మాస్టర్ డ్రైరెక్షన్- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ రిపోర్టింగ్) డ్రైరెక్షన్, 2025, క్రెడిట్ ఇన్స్టిట్యూషన్స్ (CIs) మరియు క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ కంపెనీలకు (CIC) వర్తించే ప్రస్తుత వివిధ సర్క్యులర్లను రద్దు చేస్తుంది మరియు అందులో పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల మేరకు వర్తిస్తుంది.

a) ఫిర్యాదుదారుడు క్రెడిట్ ఇన్స్టిట్యూషన్స్ (CI) (అంటే EHFL)/ క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ కంపెనీలకు (CIC) ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల వ్యవధిలోపు వారి ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, ఫిర్యాదుదారులు ప్రతి క్యాలెండర్ రోజుకు ₹100 పరిహారానికి అర్హులు. ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి/ తొలగించడానికి CIలు మరియు CICలకు మొత్తం ముప్పై (30) రోజుల పరిమితి ఇవ్వబడింది. వాస్తవానికి, దీని అర్థం ఫిర్యాదును పూర్తిగా పరిష్కరించడానికి ఒక CIకి ఇరవై ఒక్క (21) రోజులు మరియు CICలకు మిగిలిన తొమ్మిది (9) రోజులు లభిస్తాయి. ఫిర్యాదుదారుడు అందించిన పోస్టల్ చిరునామాకు లేదా ఇమెయిల్ ఐడికి CIC లేదా CI ద్వారా సరిదిద్దబడిన క్రెడిట్ ఇన్సర్మేషన్ రిపోర్ట్ (CIR) పంపబడిన తేదీనే ఫిర్యాదు పరిష్కార తేదీగా పరిగణిస్తారు. ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన ఐదు (5) పని దినాలలోపు పరిహార మొత్తం ఫిర్యాదుదారుడి బ్యాంకు ఖాతాకు జమ చేయబడుతుంది. ఫిర్యాదుదారు లేదా ఒక CIC ద్వారా తెలియజేయబడిన 21 క్యాలెండర్ రోజులలోపు, తగిన సవరణ లేదా చేర్పు చేయడం ద్వారా లేదా మరే విధంగానైనా, నవీకరించబడిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని CICలకు పంపడంలో EHFL విఫలమైతే, అది ఫిర్యాదుదారుకు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి. మొబైల్ నంబర్/ఈమెయిల్ ఐడి వివరాలు అందుబాటులో ఉన్నచోట, ప్రస్తుత క్రెడిట్ సౌకర్యాలలో డిఫాల్ట్/గడువు దాటిన రోజుల (DPD) గురించి CICలకు సమాచారాన్ని సమర్పించేటప్పుడు EHFL వినియోగదారులకు SMS/ఈమెయిల్ ద్వారా హెచ్చరికలను పంపాలి. వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం EHFL, CICల కొరకు ఒక ప్రత్యేక నోడల్ పాయింట్/సంప్రదింపు అధికారిని కలిగి ఉండాలి. నోడల్ పాయింట్/అధికారి వివరాలతో పాటు ఈమెయిల్ ఐడి మరియు టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ను EHFL, CICలకు అందించాలి మరియు నోడల్ పాయింట్/అధికారిలో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే, అటువంటి మార్పు జరిగిన ఐదు (5) క్యాలెండర్ రోజులలోపు CICలకు తెలియజేయాలి. EHFL కనీసం అర్థవార్షిక ప్రాతిపదికన వినియోగదారుల ఫిర్యాదులపై మూల కారణ విశ్లేషణ (RCA) చేపట్టాలి. CICలకు సమర్పించబడుతున్న డేటా నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి, EHFL అన్ని విభాగాల డేటా నాణ్యత సూచిక (DQI)ను ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి సమీక్షించనుంది.

(బి) ఫిర్యాదుదారు లేదా ఒక CIC ద్వారా తెలియజేయబడిన 21 క్యాలెండర్ రోజులలోపు తగిన సవరణ లేదా చేర్పు చేయడం ద్వారా లేదా మరే విధంగానైనా CICలకు నవీకరించబడిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని పంపడంలో విఫలమైతే EHFL ఫిర్యాదుదారుకు నష్టపరిహారం

చెల్లించాలి;

(సి) ఫిర్యాదుదారు లేదా EHFL ద్వారా సమాచారం అందిన ఇరవై ఒక్క (21) క్యాలెండర్ రోజులలోపు EHFL, CICకి నవీకరించిన క్రెడిట్ సమాచారాన్ని అందించినప్పటికీ, ఫిర్యాదుదారు లేదా EHFL ద్వారా సమాచారం అందిన ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజులలోపు CIC ఫిర్యాదును పరిష్కరించడంలో విఫలమైతే, EHFL ఫిర్యాదుదారుకు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి;

(డి) ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన సందర్భాలతో సహా అన్ని సందర్భాలలో, ఫిర్యాదుపై తీసుకున్న చర్య గురించి ఫిర్యాదుదారునికి EHFL/ CICలు తెలియజేయాలి. తిరస్కరణ సందర్భాలలో, తిరస్కరణకు గల కారణాలను కూడా EHFL మరియు CICలు అందించాలి.

(ఇ) ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన ముప్పై (30) క్యాలెండర్ రోజుల తర్వాత పరిష్కారంలో జాప్యం జరిగితే, ఫిర్యాదుదారునికి CICలు/EHFLలు అందించే నష్టపరిహారాన్ని సంబంధిత EHFL/CICల మధ్య దామాషా ప్రకారం పంపిణీ చేయాలి.

(ఫ) ఫిర్యాదులో ఒకటి కంటే ఎక్కువ మంది CIలు అందించిన తప్పుడు క్రెడిట్ సమాచారం ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు సంబంధిత CIC వద్ద ఫిర్యాదును నమోదు చేయాలి. CIC సంబంధిత CIలందరితో సమన్వయం చేసుకుని, ఫిర్యాదుదారునికి ఆ ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన సమగ్ర పరిష్కారాన్ని అందించాలి.

(గ) ఒకవేళ CIC ద్వారా ఫిర్యాదు స్వీకరించబడి, నమోదు చేయబడి, ఆ ఫిర్యాదు పరిష్కారంలో ఆలస్యం జరిగితే, తుది పరిష్కారం తర్వాత, CIC సంబంధిత CI(లు) మరియు ఫిర్యాదుదారునికి, మొత్తం ఆలస్యం (క్యాలెండర్ రోజులలో) మరియు CI(లు) మరియు/లేదా CIC చెల్లించవలసిన నష్టపరిహారం మొత్తం గురించి తెలియజేయాలి.

(హ) EHFL ద్వారా ఫిర్యాదు స్వీకరించబడి, నమోదు చేయబడిన సందర్భంలో మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారంలో ఆలస్యం జరిగినట్లయితే, తుది పరిష్కారం తర్వాత, EHFL సంబంధిత CIC(లు) మరియు ఫిర్యాదుదారునికి మొత్తం ఆలస్యం (క్యాలెండర్ రోజులలో) మరియు EHFL మరియు/లేదా CIC(లు) చెల్లించవలసిన నష్టపరిహారం మొత్తం గురించి తెలియజేస్తుంది.

i. ఫిర్యాదుదారు అందించిన పోస్టల్ చిరునామాకు లేదా ఇమెయిల్ ఐడికి CIC లేదా EHFL ద్వారా సరిదిద్దబడిన క్రెడిట్ సమాచార నివేదిక (CIR) పంపబడిన తేదీనే ఫిర్యాదు పరిష్కార తేదీగా పరిగణించబడుతుంది.

(జి) నష్టపరిహార మొత్తాన్ని జమ చేయడం కోసం ఫిర్యాదుదారుడు సంప్రదింపు వివరాలు, ఇమెయిల్ ఐడి, మరియు బ్యాంకు ఖాతా వివరాలు/ యూనిఫైడ్ పేమెంట్ ఇంటర్ ఫేస్ (UPI) ఐడిని సమర్పించడానికి వీలుగా CICలు/ EHFL తమ ఫిర్యాదు సమర్పణ ఫార్మాట్లో (ఆన్లైన్ మరియు ఆఫ్లైన్ రెండింటిలోనూ) తగిన ఏర్పాటు చేయాలి. ఖచ్చితమైన వివరాలను అందించాల్సిన బాధ్యత ఫిర్యాదుదారుడిపైనే ఉంటుంది మరియు ఫిర్యాదుదారుడు అందించిన ఏదైనా తప్పుడు సమాచారానికి EHFL/ CICలు బాధ్యత వహించవు.

(k) ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన ఐదు (5) పని దినాలలోపు పరిహార మొత్తం ఫిర్యాదుదారుని బ్యాంకు ఖాతాకు జమ చేయబడుతుంది.

(l) EHFL లేదా CICల ద్వారా నష్టపరిహారాన్ని తప్పుగా నిరాకరించిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదుదారుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 (రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS), 2026తో సహా కానీ దానికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే విధంగా) కింద RBI ఓంబుడ్స్మన్ను సంప్రదించవచ్చు.

(m) రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 (రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-IOS), 2026తో సహా, కానీ దానికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే విధంగా) పరిధిలోకి ఇంకా రాని సందర్భాలలో, EHFL ద్వారా నష్టపరిహారాన్ని తప్పుగా నిరాకరించిన పక్షంలో, ఫిర్యాదుదారుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయాల (ROs) నుండి పనిచేస్తున్న వినియోగదారుల విద్య మరియు రక్షణ విభాగాన్ని (CEPC) సంప్రదించవచ్చు.

నిర్వహించలేనితనం: ఈ క్రింది సందర్భాలలో పరిహార విధానం వర్తించదు:

- (I) CICRA, 2005లోని సెక్షన్ 18 కింద పరిష్కారం అందించబడిన వివాదాలు. CICRA, 2005లోని సెక్షన్ 18 ప్రకారం, క్రెడిట్ సమాచార వ్యాపారానికి సంబంధించిన విషయాలపై CICలు, CIలు, రుణగ్రహీతలు మరియు క్లయింట్ల మధ్య తలెత్తే వివాదాలకు, మరియు CICRA, 2005 కింద ఎటువంటి పరిష్కారం అందించబడని వాటికి, అటువంటి వివాదాలను ఆర్బిఐఐఎస్ మరియు కన్సిలియేషన్ చట్టం, 1996లో అందించిన విధంగా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కరించాలి;
- (II) (ఎ) అంతర్గత పరిపాలన, (బి) మానవ వనరులు, (సి) సిబ్బంది జీతభత్యాలు, మరియు (డి) CIC/CI యొక్క సూచనలు మరియు వాణిజ్య నిర్ణయాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/సూచనలు;
- (III) క్రెడిట్ స్కోర్/ క్రెడిట్ స్కోర్ మోడల్ గణనకు సంబంధించిన వివాదాలు/ ఫిర్యాదులకు సంబంధించినవి; మరియు
- (IV) వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, కోర్టులు, ట్రిబ్యునల్స్ మొదలైన ఇతర వేదికల ద్వారా పరిష్కరించబడిన లేదా ఇప్పటికే పెండింగ్లో ఉన్న ఫిర్యాదులు.

మొబైల్ నంబర్/ఈమెయిల్ ఐడి వివరాలు అందుబాటులో ఉన్నచోట, ఇప్పటికే ఉన్న క్రెడిట్ సౌకర్యాలలో డిఫాల్ట్/గడువు దాటిన రోజుల (DPD) గురించి CICలకు సమాచారం సమర్పించేటప్పుడు EHFL కస్టమర్లకు SMS/ఈమెయిల్ ద్వారా హెచ్చరికలను పంపుతుంది.

వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం EHFL, CICల కొరకు ఒక ప్రత్యేక నోడల్ పాయింట్/సంప్రదింపు అధికారిని కలిగి ఉంటుంది. నోడల్ పాయింట్/అధికారి వివరాలతో పాటు ఈమెయిల్ ఐడి మరియు టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ను EHFL, CICలకు అందించాలి మరియు నోడల్ పాయింట్/అధికారిలో ఏవైనా మార్పులు జరిగితే, అటువంటి మార్పు జరిగిన ఐదు (5) క్యాలెండర్ రోజులలోపు CICలకు తెలియజేయాలి.

EHFL కనీసం అర్థ సంవత్సరానికి ఒకసారి వినియోగదారుల ఫిర్యాదులపై మూల కారణ విశ్లేషణ (RCA) చేపట్టాలి. RCA నిర్వహణ కొరకు సమాచార వనరులుగా, CIలు ఇతర వాటితో పాటుగా, CICలచే తిరస్కరించబడిన డేటా సమాచారాన్ని మరియు CICలు అందించిన డేటా నాణ్యత సూచిక (DQI)ను కూడా ఉపయోగించాలి. RCA విశ్లేషణను EHFL యొక్క ఉన్నత యాజమాన్యం కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షించాలి.

CICలకు సమర్పించబడుతున్న డేటా నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి, అన్ని విభాగాల డేటా నాణ్యత సూచిక (DQI)*ను ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి సమీక్షించాలని EHFLకు సూచించడమైనది. పైన పేర్కొన్న సమస్యలపై తీసుకున్న దిద్దుబాటు చర్యలను, వాటిపై ఒక నివేదికతో పాటుగా, ఆ అర్థ సంవత్సరం ముగిసిన రెండు నెలలలోపు సమీక్ష కోసం EHFL తన ఉన్నత యాజమాన్యం ముందు ఉంచాలి.

***డేటా నాణ్యత సూచిక** - ఒక సాధారణ డేటా నాణ్యత సూచిక బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలకు వారి డేటాలోని లోపాలను గుర్తించడంలో మరియు కాలక్రమేణా వారి పనితీరును మెరుగుపరచుకోవడంలో సహాయపడుతుంది. అదనంగా, వారు తమ పోటీదారులతో పోల్చుకొని తమ పనితీరుకు ర్యాంకులు ఇచ్చుకోగలుగుతారు మరియు వారి సాఫ్ట్వేర్ ఫ్లానాన్ని గుర్తించగలుగుతారు.

10 న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళిని తెలియజేసే భాష మరియు విధానం

10.1 పైన వివరించిన ఆదేశాల ఆధారంగా, న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళిని (ఇది ప్రాధాన్యంగా స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి) EHFL తన బోర్డుల ఆమోదంతో అమలు చేయాలి. ఈ న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళిని రూపొందించడంలో, ఆదేశాల పరిధిని విస్తరించడంలో EHFLకు స్వేచ్ఛ ఉంటుంది, కానీ పైన పేర్కొన్న ఆదేశాల వెనుక ఉన్న స్ఫూర్తికి ఏ విధంగానూ భంగం కలగకూడదు. వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం దీనిని తన వెబ్ సైట్ లో ఉంచాలి.

11 అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

11.1 ప్రతి హెచ్ఎఫ్ఎస్ (HFC) బోర్డు, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను ఆమోదించి, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించాలి. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం, మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్ కు వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. ఈ హెచ్ఎఫ్ఎల్ (EHFL) బోర్డు, జరిమానా ఛార్జీల (ఏవైనా ఉంటే) కోసం కూడా స్పష్టంగా నిర్దేశించిన విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి.

11.2 వడ్డీ రేట్లు, నష్టభయాల వర్గీకరణ విధానం, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీల వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో ప్రచురించాలి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా, వెబ్ సైట్ లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించిన సమాచారాన్ని నవీకరించాలి.

11.3 వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.

11.4 రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన వాయిదాలలో వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజన స్పష్టంగా సూచించబడాలి.

12 అధిక వడ్డీ వసూలు చేయబడింది

12.1 వడ్డీ రేట్లను ఆర్బిఐ నియంత్రించనప్పటికీ, ఒక నిర్దిష్ట స్థాయికి మించిన వడ్డీ రేట్లు అధికంగా పరిగణించబడవచ్చు మరియు అవి నిలకడగా ఉండవు, అలాగే సాధారణ ఆర్థిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా కూడా ఉండవు. వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడంలో మరియు ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీల (ఎవైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) విషయంలో ఈ హెచ్ఎఫ్ఎల్ తగిన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను రూపొందించాలి. ఈ విషయంలో, రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్లోని ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో సంభాషణలలో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, ఈ హెచ్ఎఫ్ఎల్ ప్రక్రియను మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయాలి.

12.2 EHFL కస్టమర్కు నిధులు వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది. అదేవిధంగా, చెక్కు ద్వారా పంపిణీ చేయబడే రుణాల విషయంలో, చెక్కును అందజేసిన తేదీ నుండి వడ్డీని వసూలు చేయాలి.

12.3 నెల మధ్యలో రుణాల పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లింపు జరిగిన సందర్భంలో, రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే EHFL వడ్డీని వసూలు చేస్తుంది.

12.4 ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను ముందుగానే వసూలు చేసి, పూర్తి రుణ మొత్తంపై వడ్డీని విధించడం వంటి అన్యాయమైన పద్ధతులను EHFL అవలంబించదు.

12.ఎ. రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

12.ఎ.1 రుణగ్రహీతలు రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే జరిమానాను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించరాదు. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరించరాదు, అనగా, అటువంటి ఛార్జీలపై అదనపు వడ్డీని లెక్కించరాదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తిగా లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.

12A.2. EHFL, రుణాలపై విధించే జరిమానా ఛార్జీలు లేదా అలాంటి ఇతర ఛార్జీలకు సంబంధించి, వాటిని ఏ పేరుతో పిలిచినా, బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి లేదా దాని ప్రస్తుత విధానాన్ని (దాని వసూళ్లు & రికవరీ విధానంతో సహా) సవరించాలి.

12A.3. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనులోమానుపాతంలో ఉండాలి.

12A.4. 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను

పాటించని పక్షంలో వ్యక్తిగతతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

12A.5. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణాన్ని HFCలు రుణ ఒప్పందంలో మరియు వర్తించే అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/ కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి, దీనికి అదనంగా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద కూడా ప్రదర్శించాలి.

12A.6. రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలను విధించిన ప్రతి సందర్భాన్ని మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

12A.7. EHFL, అనుబంధం I(c)లో ఇవ్వబడిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్ ప్రకారం, రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని పొందడంలో సహాయపడటానికి కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ KFSను అందించాలి. KFS అటువంటి రుణగ్రహీతలకు అర్థమయ్యే భాషలో వ్రాయబడాలి. KFSలోని విషయాలు రుణగ్రహీతకు వివరించబడాలి మరియు అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని ఒక అంగీకారం పొందాలి.

KFSకు ఒక ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్యను కేటాయించాలి మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి గల రుణాలకు కనీసం మూడు పనిదినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి, మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి గల రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉండాలి.

వివరణ

- i. చెల్లుబాటు కాలం అనగా, EHFL ద్వారా KFS అందించబడిన తర్వాత, రుణగ్రహీత రుణ నిబంధనలకు అంగీకరించడానికి అందుబాటులో ఉన్న కాలం. చెల్లుబాటు కాలంలో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, KFSలో సూచించిన రుణ నిబంధనలకు EHFL కట్టుబడి ఉంటుంది.
- ii. KFSలో వార్షిక శాతం రేటు (APR) గణన పత్రం మరియు రుణ కాల వ్యవధిలో రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్ కూడా చేర్చాలి. APRలో EHFL విధించే అన్ని ఛార్జీలు చేర్చబడతాయి.

మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతల తరపున EHFL ద్వారా రుణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేయబడిన బీమా ఛార్జీలు, న్యాయపరమైన ఛార్జీలు మొదలైనవి కూడా APRలో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా వెల్లడించబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయడంలో EHFL పాలుపంచుకున్న అన్ని సందర్భాలలో, ప్రతి చెల్లింపునకు సంబంధించిన రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలు సహేతుకమైన సమయంలోగా రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

KFSలో పేర్కొనబడని ఏవైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవాటిని, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాల వ్యవధిలో ఏ దశలోనైనా EHFL రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయరాదు.

KFSను రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించే సారాంశ పెట్టెగా కూడా చేర్చాలి.

12బి. సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై (గృహ రుణాలతో సహా) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన

12బి.1. EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో, రుణ కాలవ్యవధిలో బాహ్య బెంచ్‌మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేటు పెరిగే అవకాశం ఉన్న పక్షంలో, రుణ కాలవ్యవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMIని పెంచడానికి తగినంత వెసులుబాటు/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా చూసేందుకు, EHFL రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవలసి ఉంటుంది. అయితే, పెరుగుతున్న వడ్డీ రేట్ల నేపథ్యంలో, EMI ఆధారిత ప్లోటింగ్ రేట్ వ్యక్తిగత రుణాల విషయంలో, రుణగ్రహీతలతో సరైన సంప్రదింపులు మరియు/లేదా వారి సమ్మతి లేకుండా రుణ కాలవ్యవధిని పొడిగించడం మరియు/లేదా EMI మొత్తాన్ని పెంచడం వంటి వాటికి సంబంధించి అనేక వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు అందాయి. ఈ ఆందోళనలను పరిష్కరించడానికి, అమలు మరియు పాటించడం కోసం ఈ క్రింది అవసరాలను తీర్చే ఒక తగిన విధాన చట్టాన్ని ఏర్పాటు చేయాలని HFCలకు సలహా ఇవ్వబడింది:

12బి.1.1. మంజూరు చేసే సమయంలో, వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన రుణంపై EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావం గురించి EHFL రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, ఆ విషయాన్ని తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తక్షణమే తెలియజేయాలి.

12బి.1.2. రుణగ్రహీతలకు (i) EMI పెంపు లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం; మరియు, (ii) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది. జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.

12బి.1.3. ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు ప్రతికూల అమోర్టైజేషన్‌కు దారితీయకుండా EHFL నిర్ధారించాలి.

12బి.1.4. EHFL ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో, తగిన మార్గాల ద్వారా, రుణగ్రహీతలకు ఒక స్టేట్‌మెంట్‌ను పంపుకోవాలి / అందుబాటులో ఉంచాలి. ఆ స్టేట్‌మెంట్‌లో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి సంబంధించిన వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (APR) వివరాలు పొందుపరచాలి. ఆ స్టేట్‌మెంట్‌లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా EHFL నిర్ధారించాలి.

12 బి.2. సమాన నెలవారీ వాయిదాల రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు యథాతథంగా, వివిధ కాలపరిమితులలోని అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

13 ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

EHFL తప్పనిసరిగా;

13.1 అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు వాస్తవాలతో కూడి ఉండేలా చూసుకోండి.

13.2 ఏదైనా మీడియాలో మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని

ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటు ప్రస్తావనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో కూడా EHFL సూచించాలి మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా తెలియజేయాలి.

- 13.3 EHFL తమ శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా; టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్‌లైన్ల ద్వారా; కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో; నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా; లేదా సర్వీస్ గైడ్/ టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల (ఏవైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- 13.4 సహాయక సేవలను అందించడం కోసం EHFL మూడవ పక్షాల సేవలను వినియోగించుకుంటే, ఆ మూడవ పక్షాలు కూడా వినియోగదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అలాంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా సమాచారం అందుబాటులో ఉంటే) EHFL పాటించేంత గోప్యత మరియు భద్రతతోనే నిర్వహించాలని అది నిర్ధారించాలి.
- 13.5 EHFL, ఎప్పటికప్పుడు, వినియోగదారులు పొందిన తమ ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ విశేషాలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. వారి ఇతర ఉత్పత్తుల గురించిన సమాచారం లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన ప్రచార ఆఫర్‌లు, వినియోగదారుడు అటువంటి సమాచారం/సేవను మెయిల్ ద్వారా గానీ లేదా వెబ్‌సైట్‌లో గానీ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో గానీ నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా గానీ స్వీకరించడానికి తన/ఆమె సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే వారికి తెలియజేయబడతాయి.
- 13.6 ఉత్పత్తులు/సేవలను మార్కెట్ చేయడానికి సేవలను వినియోగించుకునే వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు (DSAలు) కోసం ఒక ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశించాలి. ఈ నియమావళి ప్రకారం, వారు వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్‌ను సంప్రదించినప్పుడు, ఇతర విషయాలతో పాటు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి.
- 13.7 ఈ విషయమై ఆర్‌బిఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మాస్టర్ ఆదేశాల ప్రకారం, డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్ట్లు (డిఎస్‌ఎలు)/ డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెన్ట్లు (డిఎంఎలు) కొరకు ఉన్న నమూనా ప్రవర్తనా నియమావళిని ఈ హెచ్‌ఎఫ్‌ఎల్ తన బోర్డు ఆమోదంతో స్వీకరించాలి.
- 13.8 EHFL ప్రతినిధి/ కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో పాల్గొన్నారని లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించారని కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదుపై విచారణ జరిపి, దానిని పరిష్కరించి, జరిగిన నష్టాన్ని పూడ్చుడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభించబడతాయి.

14 హామీదారులు

- 14.1 ఒక వ్యక్తి రుణానికి హామీదారుగా ఉండాలని ఆలోచిస్తున్నప్పుడు, అతడు/ఆమె ఈ విషయాల గురించి సమాచారం తెలుసుకోవాలి.
 - a. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యత;
 - b. అతను/ఆమె కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం;
 - c. EHFL అతని/ఆమె బాధ్యతను చెల్లించమని కోరే పరిస్థితులు;
 - d. ఒకవేళ అతను/ఆమె హామీదారుగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే, కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర సొమ్మును వినియోగించుకునే హక్కు EHFLకు ఉందా లేదా;
 - e. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు ఒక నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమా లేక అపరిమితమా; మరియు
 - f. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు ఏ సమయం మరియు పరిస్థితులలో నెరవేర్చబడతాయో, అలాగే ఈ విషయం గురించి EHFL అతనికి/ఆమెకు ఏ విధంగా తెలియజేస్తుందో కూడా తెలియజేయాలి.

- g. బకాయిల చెల్లింపునకు తగినంత ఆర్థిక స్తోమత ఉన్నప్పటికీ, హామీదారుడు రుణదాత/రుణం ఇచ్చేవారి డిమాండ్‌ను పాటించడానికి నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుడు కూడా ఉద్దేశపూర్వక ఎగవేతదారునిగా పరిగణించబడతాడు.

తాను హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ముఖ్యమైన ప్రతికూల మార్పు(ల) గురించి EHFL అతనికి/ఆమెకు తెలియజేయాలి.

15 గోప్యత మరియు రహస్యత

15.1 ప్రస్తుత మరియు గత కస్టమర్ల యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యమైనదిగా మరియు రహస్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది.

15.1.1 కింది మినహాయింపు సందర్భాలు మినహా, EHFL తమ గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలతో సహా ఎవరికీ, వినియోగదారులు అందించినా లేదా మరే విధంగానైనా, వినియోగదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను వెల్లడించదు:

- a) చట్టప్రకారం సమాచారం ఇవ్వాలి వస్తే.
- b) ప్రజల పట్ల సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఉంటే.
- c) HFC యొక్క ప్రయోజనాల దృష్ట్యా ఆ సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నివారించడానికి), EHFL యొక్క ప్రయోజనాల దృష్ట్యా ఆ సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి వస్తే. అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం, గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికైనా కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించిన సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఇవ్వడానికి దీనిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించకూడదు.
- d) వినియోగదారుడు EHFLను సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కోరితే, లేదా వినియోగదారుడి అనుమతితో.
- e) కస్టమర్ల గురించి సిఫార్సు ఇవ్వమని EHFLను అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు వారి వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందుతుంది.

15.1.2. EHFL వద్ద ఉన్న కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత రికార్డులను పొందేందుకు, ప్రస్తుత చట్టపరమైన నిబంధనల ప్రకారం అతనికి/ఆమెకు గల హక్కుల పరిధిని కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.

15.1.3. వినియోగదారుడు ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, EHFLతో సహా మరెవరూ వినియోగదారుడి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు.

16 జనరల్

16.1 రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, EHFL రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గమనించినట్లయితే తప్ప).

16.2 రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, EHFL యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, దానిని అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి.

16.3 రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, EHFL రుణ మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే

వ్యవధి పరంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు నోటీసు పంపడం ద్వారా గుర్తుచేయడం లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీ ఉంటే దానిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి.

16.4 రుణాల వసూలు విషయంలో, EHFL వేధింపులకు పాల్పడదు, అనగా అర్థరాత్రి వేళల్లో రుణగ్రహీతలను పదేపదే వేధించడం, రుణాల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. వినియోగదారుల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులలో కంపెనీ సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించడం కూడా ఉన్నందున, వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చేలా EHFL నిర్ధారిస్తుంది.

16.5 నవంబర్ 28, 2025 నాటి HFC కొరకు RBI జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్లకు (దాని తదుపరి సవరణలతో సహా), మరియు ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేయబడే అన్ని వర్తించే నియంత్రణ నోటిఫికేషన్లు, సర్క్యులర్లకు అనుగుణంగా ఉన్న బోర్డు ఆమోదించిన విధానానికి అనుగుణంగా EHFL ద్వారా రికవరీ ఏజెంట్లు (ఏవైనా ఉంటే) నియమించబడతారు.

16.6 కింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాలను ముందుగానే ముగించినందుకు EHFL ముందస్తు చెల్లింపు సుంకం లేదా జరిమానా విధించదు:

- గృహ రుణం ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉండి, ఏ మూలం నుండి అయినా ముందస్తుగా మూసివేయబడిన సందర్భంలో.
- గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉండి, రుణగ్రహీత తన సొంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందుగానే ముగించుకున్నప్పుడు.

16.7 ఈ ప్రయోజనం కోసం "స్వంత వనరులు" అనే పదానికి అర్థం, బ్యాంకు/ హెచ్ఎఫ్ఎస్/ ఎన్బిఎఫ్ఎస్ మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం మినహా మరేదైనా వనరు అని. అన్ని డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ (స్థిర మరియు ఫ్లోటింగ్ రేట్ల కలయిక) గృహ రుణాలకు, ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో రుణం స్థిర రేటుపై ఉందా లేదా ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా అనే దానిపై ఆధారపడి, స్థిర/ ఫ్లోటింగ్ రేటుకు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ గృహ రుణాల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు కాలం ముగిసిన తర్వాత, రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణంగా మార్చబడినప్పుడు ఫ్లోటింగ్ రేటుకు సంబంధించిన ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది. ఇకపై ఫోర్ క్లోజ్ చేయబడే అటువంటి అన్ని డ్యూయల్/ స్పెషల్ రేట్ గృహ రుణాలకు ఇది వర్తిస్తుంది. స్థిర రేటు రుణం అంటే, రుణం యొక్క మొత్తం కాలానికి రేటు స్థిరంగా ఉంటుందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

16.8 వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేకపోయినా, మంజూరు చేసిన ఏ ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పైన అయినా EHFL జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.

16.9 EHFL మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత మధ్య అంగీకరించబడిన గృహ రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, EHFL అన్ని సందర్భాల్లోనూ **అనెక్సర్-1 ప్రకారం సూచనాత్మక ఫార్మాట్ లో అటువంటి రుణానికి సంబంధించిన అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) ఉన్న పత్రాన్ని**

పొందుతుంది (ఎవైనా ఇతర నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు, ఎవైనా నియంత్రణ నోటిఫికేషన్లు లేదా HFC విధించే ఛార్జీలలో మార్పులు వచ్చినప్పుడు ఈ ఫార్మాట్ సవరించబడుతూ ఉంటుంది). ఈ పత్రం, EHFL ద్వారా ఇప్పటికే పొందుతున్న రుణ మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది. EHFL ఈ పత్రాన్ని రెండు ప్రతులలో మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో తయారు చేస్తుంది. EHFL మరియు రుణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా సంతకం చేయబడిన నకలు ప్రతిని, రసీదుతో పాటు రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.

16.10 EHFL కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను పెంపొందించడానికి సేవా రుసుములు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా రుసుములు (ఎవైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలకు సంబంధించిన కాలపరిమితులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించడం అవసరం. EHFL, అనుబంధం- I ప్రకారం “నోటీసు బోర్డు”, “పుస్తకాలు/బ్రోచర్లు”, “వెబ్ సైట్”, “ఇతర ప్రదర్శన పద్ధతులు” మరియు “ఇతర అంశాలు” పై సూచనలను పాటించాలి .

16.11 EHFL తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది భాషలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శిస్తుంది: ఇంగ్లీష్, హిందీ, గుజరాతీ, మరాఠీ, తెలుగు, తమిళం మరియు కన్నడ లేదా ఇతర స్థానిక భాష.

16.12 EHFL రుణాలు ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అంతేకాకుండా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి అందించడంలో దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా వికలాంగులైన దరఖాస్తుదారుల పట్ల వైకల్యం కారణంగా EHFL వివక్ష చూపదు. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను ఏర్పాటు చేయడానికి లేదా వాటిలో పాల్గొనడానికి ఇది EHFLను నిరోధించదు.

16.13 కోడ్ను ప్రచారం చేయడానికి, EHFL ఈ క్రింది వాటిని చేయాలి:

- a) ప్రస్తుత మరియు కొత్త వినియోగదారులకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించండి;
- b) ఈ కోడ్ను అభ్యర్థన మేరకు కౌంటర్ వద్ద గానీ, ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా గానీ అందుబాటులో ఉంచండి;
- c) ఈ కోడ్ను ప్రతి బ్రాంచ్ లో మరియు వారి వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి; మరియు
- d) కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి వారి సిబ్బందికి శిక్షణ ఇచ్చేలా చూసుకోవాలి.

.....

అనుబంధం I

EHFL ద్వారా సమాచార ప్రదర్శన, ఇతర అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) మరియు కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)

EHFL కార్యకలాపాలలో పాఠదర్శకతను ప్రోత్సహించేందుకు, RBI జారీ చేసిన ఈ క్రింది సూచనలను పాటించవలెను.

1. నోటీసు బోర్డులు

1.1. బోర్డు యొక్క కనీస పరిమాణం 2 అడుగుల పొడవు, 2 అడుగుల వెడల్పు ఉండవచ్చు, ఎందుకంటే ఈ పరిమాణంలో ఉన్న బోర్డు 3 నుండి 5 మీటర్ల దూరం నుండి సౌకర్యవంతంగా చూడటానికి వీలు కల్పిస్తుంది. సమగ్ర నోటీసు బోర్డు కోసం **అనుబంధం I (ఎ) లో ఇవ్వబడిన ఫార్మాట్ ప్రకారం శాఖలు/ కార్యాలయాల నోటీసు బోర్డులలో సమాచారాన్ని ప్రదర్శించడం మంచిది.**

1.2. నోటీసు బోర్డులో సమాచారాన్ని ప్రదర్శించేటప్పుడు, ఈ క్రింది సూత్రాలను పాటించాలి:

1.2.1. నోటీసు బోర్డును కాలానుగుణంగా నవీకరించవచ్చు మరియు బోర్డు నవీకరించబడిన తేదీని సూచించాలి (డిస్పేస్ బోర్డులో పొందుపరచాలి);

1.2.2. బోర్డు డిస్ ప్లే యొక్క నమూనా, రంగు మరియు డిజైన్ సరళంగా మరియు చదవడానికి వీలుగా ఉండాలి;

1.2.3. భాషా అవసరాలను (అనగా, హిందీ మాట్లాడే రాష్ట్రాలలో ద్విభాషా మరియు ఇతర రాష్ట్రాలలో త్రిభాషా) పరిగణనలోకి తీసుకోవచ్చు;

1.2.4. ఇటీవల ఎక్కడెక్కడ మార్పులు జరిగాయో నోటీసు బోర్డు ప్రత్యేకంగా సూచించాలి. ఉదాహరణకు, EHFL అందించే గృహ రుణ ఉత్పత్తులలో ఇటీవల మార్పు ఉంటే, గృహ రుణ ఉత్పత్తుల గురించిన సమాచారాన్ని 'మేము గృహ రుణాలు/ఉత్పత్తులను అందిస్తాము (మార్పు జరిగిన తేదీ.....)' అని ప్రదర్శించవచ్చు; మరియు

1.2.5. పుస్తకరూపంలో సవివరమైన సమాచారం లభించే అంశాల జాబితాను కూడా నోటీసు బోర్డు సూచించవచ్చు.

1.3. ఇంకా, పైన పేర్కొన్న బోర్డుకు అదనంగా, EHFL తమ శాఖ/ కార్యాలయ ప్రాంగణం వెలుపల 'EHFL/ శాఖ/ కార్యాలయం పేరు, పని దినాలు, పని గంటలు మరియు వారపు సెలవు దినాలు' వంటి వివరాలను కూడా ప్రదర్శించాలి.

2. బుక్ లెట్లు/ బ్రోచర్లు

2.1. పైన పేరా 1.2.5లో సూచించిన వివరమైన సమాచారాన్ని వివిధ బుక్ లెట్లు/బ్రోచర్లలో అందుబాటులో ఉంచవచ్చు. కాపీ చేయడం మరియు అప్ డేట్ చేయడాన్ని సులభతరం చేయడానికి, ఈ బుక్ లెట్లు/బ్రోచర్లను 'మార్చగలిగే పేజీల' రూపంలో ఒక ప్రత్యేక పైల్/ఫోల్డర్లో ఉంచవచ్చు. ఈ విషయంలో, ఈ క్రింది విస్తృత మార్గదర్శకాలను పాటించాలి:

2.1.1. పైల్/ఫోల్డర్ను బ్రాంచ్ లోని కస్టమర్ లాబీలో లేదా 'మే ఐ హెల్ప్ యు' కౌంటర్ వద్ద లేదా చాలా మంది కస్టమర్లు తరచుగా వచ్చే ప్రదేశంలో ఉంచవచ్చు;

2.1.2. భాషా అవసరాలను (అనగా హిందీ మాట్లాడే రాష్ట్రాలలో ద్విభాషా మరియు ఇతర రాష్ట్రాలలో త్రిభాషా) పరిగణనలోకి తీసుకోవచ్చు;

2.1.3. బుక్ లెట్లను ముద్రించేటప్పుడు, వినియోగదారులు వాటిని సులభంగా చదవగలిగేలా ఫాంట్ సైజు కనీసం ఏరియల్ 10 ఉండేలా నిర్ధారించుకోవాలి; మరియు

2.1.4. అభ్యర్థన మేరకు వినియోగదారులకు బుక్ లెట్ల కాపీలు అందుబాటులో ఉంచవచ్చు.

3. వెబ్ సైట్

3.1. పైన పేరా 1.2.5లో సూచించిన వివరణాత్మక సమాచారాన్ని EHFL వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచవచ్చు. EHFL తన వెబ్ సైట్ లో సమాచారాన్ని ఉంచేటప్పుడు, దాని కాలనిర్ణయం, స్పష్టత మొదలైన వాటికి సంబంధించిన విస్తృత మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

3.2. EHFL తన వెబ్ సైట్ లో, గత త్రైమాసికంలో వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన వివిధ వర్గాల రుణాలకు సంబంధించిన వడ్డీ రేట్ల పరిధిని, ఆ రుణాల సగటు వడ్డీ రేట్లతో పాటు ప్రదర్శించాలి.

3.3. పారదర్శకత మరియు పోల్చదగినత కోసం, అలాగే వినియోగదారులు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడాన్ని సులభతరం చేయడానికి, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతకు వివిధ రకాల రుణాలపై వర్తించే మొత్తం రుసుములు మరియు ఛార్జీలను రుణ ప్రాసెసింగ్ సమయంలో వెల్లడించాలి, అలాగే EHFL వెబ్ సైట్ లో కూడా ప్రదర్శించాలి.

3.4. వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు/లేదా రుణదాతల నుండి రుణం తీసుకోవడంతో సంబంధం ఉన్న ఖర్చులను వినియోగదారులు పోల్చుకోవడానికి వీలుగా, EHFL ఒక వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతకు ఇచ్చే రుణంపై క్రెడిట్ యొక్క మొత్తం వ్యయాన్ని సూచించే వార్షిక శాతం రేటు (APR) లేదా అటువంటి ఇతర సారూప్య ఏర్పాటును తన వెబ్ సైట్ లో ప్రచురించాలి.

3.5. ఈ సందర్భంలో, వినియోగదారులు తమ హోమ్ పేజీ నుండి సంబంధిత సమాచారాన్ని సులభంగా పొందగలిగేలా EHFL నిర్ధారించాలి. ఇంకా, సేవా ఛార్జీలు, రుసుములు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించిన కొన్ని సమాచారాలు ఉన్నాయి, వీటికి సంబంధించిన తాజా సమాచారాన్ని తప్పనిసరిగా వెబ్ సైట్ లో పోస్ట్ చేయాలి. వినియోగదారుడు కోరుకున్న సమాచారాన్ని ఒకే చూపులో త్వరగా పొందేందుకు వీలుగా, వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ప్రదర్శించే ఒక ఫార్మాట్ అనుబంధం I (b)లో ఇవ్వబడింది. అయితే, ప్రాథమిక నిర్మాణానికి భంగం కలిగించకుండా లేదా వెల్లడింపుల పరిధిని తగ్గించకుండా, అవసరాలకు అనుగుణంగా ఈ ఫార్మాట్ ను సవరించవచ్చు.

4. ఇతర ప్రదర్శన రీతులు

పుస్తక రూపంలో ఇవ్వవలసిన మొత్తం సమాచారాన్ని ఇన్ ఫర్మేషన్ కియోస్క్ లు, స్మార్ట్ బార్ లు, ట్యాగ్ బోర్డులు మరియు/లేదా అందుబాటులో ఉన్న ఇతర ఎంపికలలో ఉంచి టచ్ స్క్రీన్ పై ప్రదర్శించడాన్ని కూడా పరిగణించవచ్చు. ఈ పద్ధతులను ఉపయోగించి సమాచారాన్ని ప్రదర్శించేటప్పుడు, పైన పేర్కొన్న విస్తృత మార్గదర్శకాలను పాటించాలి.

5. ఇతర సమస్యలు

5.1. ప్రచార మరియు ఉత్పత్తి సమాచారాన్ని, తప్పనిసరి ప్రదర్శనల వీక్షణకు ఏ విధంగానూ ఆటంకం కలిగించకుండా ప్రదర్శించవచ్చు. తప్పనిసరి ప్రదర్శనల ద్వారా వినియోగదారుల ఆసక్తిని మరియు ఆర్థిక అవగాహనను పెంపొందించాలని లక్ష్యంగా పెట్టుకున్నందున, ఇతర ప్రదర్శన బోర్డుల కంటే వీటికి కూడా ప్రాధాన్యత ఇవ్వాలి. ప్రాంతాల వారీగా వర్తించే ప్రభుత్వ ప్రాయోజిత పథకాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని, వాటి వర్తింపును బట్టి ప్రదర్శించవచ్చు.

, అనుబంధం I (b) లో సూచించిన ఫార్మాట్ ప్రకారం , రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేసే సమయంలో మరియు

రుణం అమలులో ఉన్న ప్రతి దశలో, రుణగ్రహీతలందరికీ స్పష్టమైన, సంక్షిప్తమైన MITCని అందించాలి. దీనిని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో మరియు ప్రధాన కార్యాలయం / శాఖ కార్యాలయం యొక్క నోటీసు బోర్డులో ఎప్పటికప్పుడు ప్రచురించి, నవీకరించాలి.

రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ **అనుబంధం I (c)** లో సూచించిన ఫార్మాట్ ప్రకారం స్పష్టమైన, సంక్షిప్త KFS ను అందించాలి .

6. దివ్యాంగులకు అందుబాటు మద్దతు కోసం విధానం :

శారీరకంగా మరియు దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు అందుబాటు మద్దతును అందించడానికి సంబంధించిన కంపెనీ విధానం **అనుబంధం I (డి) లో జతచేయబడింది** మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో మరియు ప్రధాన కార్యాలయం / శాఖ కార్యాలయం యొక్క నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించబడుతుంది.

అనుబంధం I (ఎ)
సమగ్ర నోటీసు బోర్డు యొక్క ఫార్మాట్
(_____ వరకు నవీకరించబడింది)

ఎ. కస్టమర్ సేవా సమాచారం:

- i) మేము రుణాలు, డిపాజిట్లు (వర్తిస్తే) మరియు శాఖలు/ కార్యాలయాలలోని కీలక వడ్డీ రేట్లను విడివిడిగా ప్రదర్శించాము.
- ii) మేము అన్ని రకాల ఛార్జీలు/ఫీజులను కూడా ప్రదర్శించాము.
- iii) అన్ని డిపాజిట్ ఖాతాలపై నామినేషన్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంది

బి. సేవా రుసుములు:

సి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- i) మీకు ఏవైనా ఫిర్యాదులు/సమస్యలు ఉంటే, దయచేసి వీరిని సంప్రదించండి:
- ii) మీ ఫిర్యాదు బ్రాంచ్ స్థాయిలో పరిష్కారం కాకపోతే, మీరు మా బ్రాంచ్ మేనేజర్/ మేనేజర్ మొదలైన వారిని (అధీకృత అధికారి హోదా) ఈ చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు: (చిరునామా)
- iii) మా ఫిర్యాదుల పరిష్కారంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ ను ఈ క్రింది చిరునామాలో సంప్రదించవచ్చు: ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, న్యూఢిల్లీ.

D. అందించబడిన ఇతర సేవలు:

E. సమాచారం పుస్తకరూపంలో అందుబాటులో ఉంది (దయచేసి 'నేను మీకు సహాయం చేయనా' కౌంటర్ ను సంప్రదించండి)

- i) పైన (A) నుండి (D) వరకు పేర్కొన్న అన్ని అంశాలు.
- ii) సాధారణ లావాదేవీలకు సమయ నిబంధనలు.
- iii) కేవలనీ/ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్/ కస్టమర్ల పట్ల ఈ హెచ్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నిబద్ధత నియమావళి.

ఎఫ్. NHB చట్టం, 1987లోని సెక్షన్ 29 A కింద జారీ చేయబడిన రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ (CoR) ప్రదర్శన. ప్రాంగణం వెలుపల అందించవలసిన సమాచారం:

- i) HFC/ బ్రాంచ్ పేరు:
- ii) వారపు సెలవు తేదీ:
- iii) శాఖ పని గంటలు

జి. శారీరకంగా మరియు దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు అందుబాటు మద్దతును విస్తరించే విధానం

అనుబంధం I (బి)

అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC) రుణం..... (నిర్దిష్ట రుణ ఉత్పత్తి పేరు)

..... (రుణగ్రహీత) మరియు (గృహ రుణ సంస్థ పేరు) మధ్య అంగీకరించబడిన గృహ రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

1. మంజూరైన రుణ మొత్తం:

2. ఆసక్తి

i) రకం (స్థిరమైనదా లేదా చంచలమైనదా లేదా ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు) :

ii) వసూలు చేయదగిన వడ్డీ (..... అనగా % (రిఫరెన్స్ రేటు +/-) ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలకు; మరియు% ఫిక్స్డ్ రేటు రుణాలకు)

iii) మారటోరియం లేదా సబ్సిడీ:

iv) వడ్డీ రీసెట్ తేదీ:

v) వడ్డీ రేటులో మార్పులను తెలియజేసే పద్ధతులు:

3. వాయిదా రకాలు

4. రుణ కాలపరిమితి

5. రుణం యొక్క ఉద్దేశ్యం (రుణం మంజూరు చేయబడిన ఉద్దేశ్యాన్ని పేర్కొనండి)

6. ఫీజు మరియు ఇతర ఛార్జీలు

i) దరఖాస్తుపై (అన్ని రకాల రుసుములు/ ఛార్జీలు, విడివిడిగా పేర్కొనాలి)

ii) రుణ కాల వ్యవధిలో (అన్ని రకాల రుసుములు/ ఛార్జీలు, ఒక్కొక్కటిగా పేర్కొనాలి)

iii) జప్తుపై (అన్ని రకాల రుసుములు/ ఛార్జీలు, ఒక్కొక్కటిగా పేర్కొనాలి)

iv) రుణం మంజూరు చేయబడకపోతే/పంపిణీ చేయబడకపోతే ఫీజు వాపసు చేయబడుతుంది (అన్ని రకాల ఫీజులు, ఒక్కొక్కటిగా పేర్కొనాలి)

v) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ నుండి స్థిర వడ్డీకి మరియు దీనికి విరుద్ధంగా మారడానికి అయ్యే మార్పిడి ఛార్జీలు (ఛార్జీల రకం, ఒక్కొక్కటిగా పేర్కొనాలి)

vi) ఆలస్యంగా చెల్లింపులు చేసినందుకు జరిమానా (అన్ని రకాల జరిమానాలు, ఒక్కొక్కటిగా పేర్కొనాలి)

7. రుణానికి భద్రత/హామీ

i) తాకట్టు (రుణానికి భద్రతగా తాకట్టు పెట్టబోయే ఆస్తి వివరాలను పేర్కొనండి)

ii) హామీ (హామీదారుల పేర్లను పేర్కొనండి)

iii) ఇతర సెక్యూరిటీ (ఏవైనా ఇతర సెక్యూరిటీలు ఉంటే వాటి వివరాలను పేర్కొనండి)

8. ఆస్తి/రుణగ్రహీతల భీమా: ఆస్తి/రుణగ్రహీతల కోసం పొందవలసిన భీమా పాలీసీ యొక్క అవసరాలు మరియు లక్షణాల వివరాలను పేర్కొనాలి.

9. రుణ పంపిణీకి షరతులు రుణాన్ని లేదా దాని యొక్క ఏదైనా వాయిదాను పంపిణీ చేయడానికి సంబంధించిన షరతులు, అనగా, సెక్యూరిటీని ఏర్పాటు చేయడం, ఆమోదించబడిన ప్రణాళికలను సమర్పించడం, నిర్మాణ

దశలు, చట్టబద్ధమైన ఆమోదాలు మొదలైనవి సూచించబడాలి.

10. రుణం మరియు వడ్డీ తిరిగి చెల్లించడం: రుణాన్ని సమాన నెలవారీ వాయిదాలలో తిరిగి చెల్లించవలసి వచ్చినప్పుడు, EMI మొత్తం మరియు మొత్తం వాయిదాల సంఖ్యను లేదా అసలు రుణ మొత్తం మరియు వడ్డీ చెల్లింపునకు సంబంధించిన ఇతర వివరాలను, గడువు తేదీ(ల)తో సహా సూచించాలి. అలాగే, వడ్డీ రేటు/EMIలో మార్పుల గురించి ముందుగా తెలియజేసే విధానాన్ని కూడా పేర్కొనండి.

11. బకాయిల వసూలు కోసం అనుసరించాల్సిన సంక్షిప్త విధానం. వర్తించే చట్టం ప్రకారం ముందుకు వెళ్లే ముందు, బకాయిల వసూలు కోసం రుణగ్రహీతకు ఇవ్వల్సిన నోటీసు మొదలైనవి పేర్కొనాలి.

12. వార్షిక బకాయిల నివేదిక జారీ చేయబడే తేదీ

13. కస్టమర్ సేవలు

కింది వాటి గురించి క్లుప్తంగా పేర్కొనండి:

i) కార్యాలయంలో సందర్శన వేళలు.

ii) కస్టమర్ సేవ కోసం సంప్రదించవలసిన వ్యక్తి వివరాలు.

iii) కింది వాటిని పొందవలసిన విధానం మరియు దాని కాలపరిమితి:

ఎ. రుణ ఖాతా నివేదిక.

బి. టైటిల్ పత్రాల ఫోటోకాపీ.

సి. రుణం ముగింపు/బదిలీ సమయంలో అసలు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడం.

14. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

బాధితుడైన రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి అనుసరించాల్సిన విధానాన్ని (ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే సమయం, సమస్యను ఉన్నతాధికారులకు నివేదించడానికి మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి) పేర్కొనండి. అంతేకాకుండా, అందిన స్పందనతో ఫిర్యాదుదారు అసంతృప్తిగా ఉన్నా లేదా ఎటువంటి స్పందన రాకపోయినా, వారు తమ ఫిర్యాదులను NHB వెబ్ సైట్ లో ఆన్ లైన్ లో గానీ లేదా NHB, న్యూఢిల్లీ చిరునామాకు పోస్ట్ ద్వారా గానీ నమోదు చేసి, నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ (NHB) యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగాన్ని సంప్రదించవచ్చని కూడా పేర్కొనాలి.

రుణానికి సంబంధించిన వివరమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల కోసం, ఇరు పక్షాలు తాము అమలు చేసిన లేదా అమలు చేయబోయే రుణ మరియు ఇతర సెక్యూరిటీ పత్రాలను పరిశీలించి, వాటిపై ఆధారపడతారని ఇందుమూలంగా అంగీకరించబడింది.

పైన పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత/లు చదివారు / కంపెనీకి చెందిన శ్రీ/శ్రీమతి/కుమారి _____ ద్వారా రుణగ్రహీతకు చదివి వినిపించబడ్డాయి మరియు రుణగ్రహీత/లు వాటిని అర్థం చేసుకున్నారు.

(సంతకం లేదా బొటనవేలు ముద్ర)

(రుణగ్రహీత/ల యొక్క అధికృత

వ్యక్తి లేదా రుణదాత సంతకం)

గమనిక: MITC యొక్క నకలు ప్రతిని రుణగ్రహీత(ల)కు అందజేయాలి.

అనుబంధం I(c)

**కీ వాస్తవాలు ప్రకటన
భాగం 1 (ఆసక్తి రేటు మరియు ఫీజులు/ఛార్జీలు)**

1	రుణం ప్రతిపాదన/ ఖాతా లేదు.		రకం యొక్క రుణం	
2	ఆమోదించబడింది రుణం మొత్తం (లో రూపాయలు)			
3	పంపిణీ షెడ్యూల్ (i) పంపిణీ లో దశలు లేదా 100% ముందుగానే. (ii) ఒకవేళ అది ఉంది వేదిక తెలివైన, ప్రస్తావన ది నిబంధన యొక్క సంబంధిత వివరాలతో కూడిన రుణ ఒప్పందం			
4	రుణం పదం (సంవత్సరం/నెలలు/రోజులు)			
5	వాయిదా వివరాలు			
	రకం యొక్క వాయిదాలు	సంఖ్య యొక్క EPIలు	EPI (₹)	ప్రారంభం యొక్క తిరిగి చెల్లింపు, పోస్ట్ అనుమతి
6	ఆసక్తి రేటు (%) మరియు రకం (స్థిరపరచబడింది) లేదా తేలుతున్న లేదా హైబ్రిడ్			
7	అదనపు సమాచారం లో కేసు యొక్క తేలుతూ రేటు యొక్క ఆసక్తి			
రిఫరెన్స్ బెంచ్మార్క్	బెంచ్మార్క్ రేటు (%) (బి)	వ్యాప్తి (%) (ఎస్)	తుది రేటు (%) R = (బి) + (ఎస్)	రీసెట్ ఆవర్తనత ² (నెలలు) ప్రభావం యొక్క మార్పు లో ది సూచన బెంచ్మార్క్ (కోసం) 25 బిపిఎస్ మార్పు లో 'ఆర్', మార్పు లో: ³)
				బి ఎస్ EPI (₹) లేదు. యొక్క

							EPIలు
8	ఫీజు/ ఛార్జీలు ⁴						
		చెల్లించవలసినది కు ది RE (ఎ)		చెల్లించవలసినది కు ఒక మూడవది పార్టీ ద్వారా RE (బి)			
		ఒకసారి/ పునరావృత మయ్యే	మొత్తం (లో ₹) లేదా శాతం (%) వర్తించే విధంగా ⁵	ఒకసారి /పునరావృత మయ్యే	మొత్తం (లో ₹) లేదా వర్తించే విధంగా శాతం (%) ⁵		
(i)	ప్రాసెసింగ్ రుసుములు						
(ii)	భీమా ఛార్జీలు						
(iii)	విలువ నిర్ధారణ రుసుములు						
(iv)	ఏదైనా ఇతర దయచేసి పేర్కొనండి						
9	వార్షిక శాతం రేటు (ఎప్రిల్) (%) ⁶						
10	వివరాలు యొక్క కంటింజెంట్ ఛార్జీలు (లో ₹ లేదా %, గా వర్తిస్తుంది						
(i)	శిక్షా ఛార్జీలు, ఒకవేళ ఏదైనా, లో కేసు యొక్క ఆలస్యమైన చెల్లింపు						
(ii)	ఇతర శిక్షాత్మక ఛార్జీలు, ఒకవేళ ఏదైనా						
(iii)	జప్తు ఛార్జీలు, ఒకవేళ వర్తిస్తుంది						
(iv)	ఛార్జీలు కోసం మార్పిడి యొక్క రుణాలు నుండి తేలుతున్న కు స్థిరపరచబడింది రేటు మరియు వైస్ వెర్సా						
(v)	ఏదైనా ఇతర ఛార్జీలు దయచేసి పేర్కొనండి						

² స్థిరపరచబడింది రీసెట్, ఇతర కంటే ఆన్ ఖాతా యొక్క మార్పులు లో క్రెడిట్ ప్రొఫైల్

³ దయచేసి సూచించు [వృత్తాకార రీసెట్ యొక్క తేలుతూ ఆసక్తి రేటు ఆన్ సమానం చేయబడింది నెలవారీ వాయిదాలు \(EMI\) ఆధారంగా వ్యక్తిగత ఆగస్టు 18, 2023 నాటి 'రుణాలు'](#).

⁴ REలు మే బహిర్గతం ది మొత్తం నికర యొక్క ఏదైనా పన్నులు అలాంటి గా జీఎస్టీ

⁵ ప్రస్తావన పొనాపున్యం, పునరావృతమయ్యే చోట

⁶ దయచేసి సూచించు కు ది దృష్టాంతం లో అనుబంధం బి

భాగం 2 (ఇతర) గుణాత్మక సమాచారం)

1	రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధన నిశ్చితార్థం యొక్క కోలుకోవడం ఏజెంట్లు	సంబంధించి	
2	రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధన ఫిర్యాదు పరిహారం యంత్రాంగం	వివరాలు	
3	ఫోన్ సంఖ్య మరియు ఇమెయిల్ ఐడి ఫిర్యాదు పరిహారం అధికారి 7	యొక్క ది నోడల్	
4	అది ది రుణం ఉంది, లేదా లో భవిష్యత్తు బహుశా, విషయం కు బదిలీ కు ఇతర REలు లేదా సెక్యూరిటైజేషన్ (అవును/లేదు		
5	లో కేసు యొక్క రుణం ఇవ్వడం కింద సహకార రుణం ఇవ్వడం ఏర్పాట్లు (ఉదా, సహ-రుణం/ అవుట్సోర్సింగ్), కింది వాటిని అనుసరించి అదనపు వివరాలు మే ఉండండి సమకూర్చబడిన:		
	పేరు యొక్క ది మూలమైన RE, వెంట తో దాని నిధుల నిష్పత్తి	పేరు యొక్క ది భాగస్వామి RE వెంట తో దాని నిష్పత్తి యొక్క నిధులు	మిశ్రమ రేటు ఆసక్తికరమైన
6	లో కేసు యొక్క డిజిటల్ రుణాలు, కింది వాటిని అనుసరించి నిర్దిష్ట వెల్లడింపులు మే ఉండండి సమకూర్చబడిన:		
	(i) RE బోర్డు పరంగా, చల్లబడే/పరిశీలించే కాలం ఆమోదించబడింది విధానం, సమయంలో ఏది రుణగ్రహీత కాదు ఉండండి అభియోగాలు మోపబడ్డాయి ఏదైనా జరిమానా ఆన్ ముందస్తు చెల్లింపు యొక్క రుణం		
	(ii) వివరాలు యొక్క ఎల్ఎస్పి నటన గా కోలుకోవడం ఏజెంట్ మరియు అధికారం కు విధానం ది రుణగ్రహీత		

⁷ RE మే సమకూర్చండి సాధారణ ఇమెయిల్ ఐడి, అందించబడింది ఒక ప్రతిస్పందన ఉంది తయారు చేయబడింది లోపల 1 పని రోజు.

అనుబంధం I (డి)

వికలాంగులకు అందుబాటు మద్దతు కోసం విధానం

లక్ష్యం:

ఈజీ హెల్త్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (EHFL), వికలాంగుల హక్కుల చట్టం, 2016 మరియు NHB మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, శారీరక మరియు దృష్టి లోపాలు ఉన్నవారితో సహా వినియోగదారులందరికీ అందుబాటులో ఉండే మరియు సమ్మిళిత ఆర్థిక సేవలను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది. మా భౌతిక శాఖలలో మరియు డిజిటల్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లలో సమాన అవకాశాన్ని మరియు అవరోధ రహిత అనుభవాన్ని అందించడమే మా లక్ష్యం.

ప్రధాన సూత్రాలు:

- **వివక్షారాహిత్యం:** ఇతర వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి మరియు దివ్యాంగులకు కూడా అందుబాటులో ఉండాలి. ప్రామాణిక క్రెడిట్ విధానం ప్రకారం సేవలు, ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉంటాయి మరియు వైకల్యం కారణంగా వాటిని నిరాకరించడం జరగదు.
- **సమాన సేవలు:** శారీరకంగా మరియు దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు కూడా ఇతర వినియోగదారులందరిలాగే అవే సౌకర్యాలు / సేవలు అందించబడతాయి.

దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులు:

- **వివక్ష లేని రుణాలు:** దృష్టి లోపం అనేది రుణాన్ని తిరస్కరించడానికి ఒక ప్రమాణం కాదు.
- **బ్రాంచ్‌లో సహాయం:** EHFL సిబ్బంది ఫారమ్‌లను చదవడం మరియు నింపడం వంటి సౌకర్యాలను అందిస్తారు . అభ్యర్థించినట్లయితే, ఒక సాక్షి సమక్షంలో వ్యాపార నియమాలు మరియు నిబంధనలు కస్టమర్‌కు చదివి వినిపించబడతాయి.
- **పత్రాలు :** పత్రాల అవసరాలు ఇతర వినియోగదారులకు ఉన్నట్లే ఉంటాయి, కానీ ఖాతాను "ఖాతాదారుడు దృష్టి లోపం కలవాడు" అని గుర్తించాలి.
- **బోటనవేలి ముద్ర ఆమోదం :** అవసరమని భావిస్తే, ఒక ప్రకటనతో పాటు బోటనవేలి ముద్రను ఉపయోగించి వినియోగదారులకు సేవలు అందించబడతాయి.

- **పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ / మాండేట్ :** దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులు కోరుకుంటే, వారి ఖాతాను నిర్వహించడానికి పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా మాండేట్ హోల్డర్‌ను నియమించుకోవచ్చు.

భౌతిక శాఖ ప్రాప్యత:

- **ప్రాధాన్యతా సేవ:** దివ్యాంగులు (PWDలు) ప్రాధాన్యతా సేవను అభ్యర్థించేందుకు వీలుగా, స్పష్టంగా గుర్తించగలిగే ఒక ప్రకటన తగిన ప్రదేశంలో ఉంచబడుతుంది.
- **శాఖలో సహాయం:**
 - **శాఖా అధికారి:** దివ్యాంగులకు సేవలు అందించడానికి ప్రతి కార్యాలయంలో శాఖా అధిపతి / శాఖా అధికారిని నామినేట్ చేస్తారు. వారి సంప్రదింపు వివరాలు ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ప్రదర్శించబడతాయి.
 - **ఫారం నింపడంలో సహాయం:** అవసరమైతే, సిబ్బంది ఫారాలు మరియు చెక్కులను చదవడం, నింపడం వంటి అదనపు సౌకర్యాలను అందిస్తారు. వినియోగదారుడు కోరితే, ఒక సాక్షి సమక్షంలో నిబంధనలు మరియు షరతులు చదివి వినిపించబడతాయి.
 - **మౌలిక సదుపాయాలు:** శారీరక మరియు దృష్టి సంబంధిత సవాళ్లు ఎదుర్కొంటున్న వినియోగదారులకు మద్దతు ఇవ్వడానికి అవసరమైన మౌలిక సదుపాయాలను కంపెనీ కల్పించాలి.

విధాన సమీక్ష:

వైకల్యాలున్న వినియోగదారులకు అందించే సౌకర్యాలు మరియు సేవలు క్రమానుగతంగా సమీక్షించబడతాయి, మరియు నిరంతర అభివృద్ధిని నిర్ధారించడానికి వినియోగదారుల అభిప్రాయం చురుకుగా సేకరించబడుతుంది.

easy

ಈಸಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಇಲಾಖೆಯ ಹೆಸರು: ಅನುಸರಣೆ
ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ: EHFL/FY 2026-27/ಜೂನ್/ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಕೇತ /
ಆವೃತ್ತಿ: 9

ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ 2 ನೇ /ಜೂನ್/2026
ದಿನಾಂಕ:

*ನೀತಿಯು ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯವರೆಗೆ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಹಕ್ಕುತ್ಯಾಗ:

ಈ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿದ್ದು, ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಈಜಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಗೆ ಪ್ರವೇಶ. ಮೂಲಕ ಯಾರಾದರೂ ಬೇರೆ ಆಗಿದೆ ಅನಧಿಕೃತ. ಯಾವುದೇ ಬಳಕೆ, ವಿತರಣೆ, ಮುದ್ರಣ, ಪ್ರಸಾರಣ, ನಕಲು ಮಾಡುವುದು, ಈ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುವುದನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ. ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ, ಅಧಿಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕವು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವ ಯಾವುದೇ ಹಿಂದಿನ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿ / ಸಮಿತಿ ಟಿಪ್ಪಣಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಂತಹ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಮಂಡಳಿ / ಸಮಿತಿಯ ಪೂರ್ವ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನುಮೋದನೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿವರಣೆ	ಸಹಿ
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು: ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	
ವಿಮರ್ಶಕರು: ಉದ್ಯಮ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿ	
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ:

ಆವೃತ್ತಿ	ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಿನಾಂಕ	ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿವರಣೆ	ಮುಂದಿನ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿನಾಂಕ
0	ಆರಂಭ	ಪೂರ್ವಭಾವಿ	
1	ಜೂನ್ 22, 2019	ಮೊದಲ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
2	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 25, 2020	ಎರಡನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
3	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 17, 2021	ಮೂರನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
4	ಅಕ್ಟೋಬರ್ 10, 2022	ನಾಲ್ಕನೇ ಕರಡು	
5	ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023	ಐದನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
6	ಫೆಬ್ರವರಿ 16, 2024	ಆರನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	

7	ಜೂನ್ 08, 2024	ಏಳನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
8	ಮೇ 22, 2025 ಮತ್ತು ಫೆಬ್ರವರಿ 05, 2026	ಎಂಟನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	
9	ಜೂನ್ 02, 2026	ಒಂಬತ್ತನೇ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	

ಸುಲಭ ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ಲಿಮಿಟೆಡ್ (EHFL)
ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ನಾನು - ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ಈ ನೀತಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ರಕಾರ, ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರಂದು ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/DOR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 ರ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲಾ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (HFC'S) ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಮತ್ತು ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು ಮತ್ತು RBI/NHB ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("ಸಂಹಿತೆ") ರೂಪಿಸಿದೆ .

II - ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (HFC ಗಳು), ವಸತಿ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುತ್ತವೆ. ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆದಾರರ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಕೆಲವು ವಿಶಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, HFC ಗಳಿಗಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು EHFL ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಕಂಪನಿ;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು; ಮತ್ತು
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸಿನಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ.

III - ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು EHFL, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ

ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

IV - ಸಂಹಿತೆ

1. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

- a) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ:
- b) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ. ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ
- c) ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಆತ್ಮ
- d) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ.

2 ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- 2.1 ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- 2.2 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ಬದಲಾಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ತೆಲುವ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ EHFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, EHFL ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಾಗ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, EHFL ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ RBI (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅನುಬಂಧ I(c) ರ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ (ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ, ಸೌಲಭ್ಯ / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (MITC) (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಬಹುದಾದ ಮೂಲಕ ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 2.3 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಇತರ HFCಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ

ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

2.4 ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು EHFL ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

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

3.1 ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ EHFL ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

3.2 EHFL, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಪತ್ರ, ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

3.3 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು EHFL ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.

3.4 ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, EHFL, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

3.5 EHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ (ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)

4.1 ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು .

4.2 ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ EHFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಎಂದು EHFL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

4.3 ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

4.4 ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

4.5 EHFL ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ EHFL ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು EHFL ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ EHFL ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6 ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ EHFL ಎಲ್ಲಾ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. EHFL ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

4.6.1 ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ EHFL ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ EHFL ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಜಾರಿಯಾಗುವ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು EHFL ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ EHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6.2 ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, EHFL ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. EHFL ಗೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, EHFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಉಪ-ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ (a) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು HFC ಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).
- ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ

ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

4.7 ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಪ್ಯಾರಾ 5.6 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

5 ಈಸಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('ಮೂಲ ಆರ್'ಇ') ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾಲುದಾರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ('ಪಾಲುದಾರ ಆರ್'ಇ') ದ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಅವುಗಳ ನಡುವೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು . ಅಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಮಿಶ್ರ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಈಸಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸೇವೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಏಕೈಕ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದುವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

6 ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

6.1 EHFL ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವುದರಿಂದ ಅದರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ EHFL ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು EHFL ತನ್ನ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

6.2 ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು EHFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.3 ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು, EHFL ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

6.4 ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು EHFL ನ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.5 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

6.6 EHFL ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

6.7 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

6A. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಆರ್‌ಬಿಐ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಮೂಲಕ್ಕೆ ತರಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು EHFL ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಲ್ಲ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು: ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು EHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು; ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು EHFL ಪರವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕು; ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು EHFL ನ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು; EHFL ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು; ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

6B. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ನಷ್ಟ ಗ್ಯಾರಂಟಿ (DLG) ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ನಷ್ಟ ಗ್ಯಾರಂಟಿ (DLG) ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ 2025 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - RBI (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು EHFL ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

7 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

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

7.2 EHFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

8 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

8.1 ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, EHFL ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

8.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಬಂದಿದ್ದರೆ, EHFL ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆ ಇರಬೇಕು. ದೂರನ್ನು EHFL ನ

ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ರವಾನಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8.3 ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, EHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕೆಂದು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

8.4 EHFL ತನ್ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಟರ್ನಾಫೋರಂಡ್ ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್‌ಗಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನವದೆಹಲಿಯ NHB ಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು EHFL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

9 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣ/ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಲವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು:

(ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆ (ಸಿಬಿ) ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಬಿಸಿ) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವಿವಿಧ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

- a) ದೂರುದಾರರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (CI) (ಅಂದರೆ EHFL)/ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CIC) ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಆರಂಭಿಕ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು CIಗಳು ಮತ್ತು CICಗಳಿಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಮಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಇದರರ್ಥ CIಗೆ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳು ಸಿಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು CICಗಳು ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕವು ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು (CIR) ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ CIC ಅಥವಾ CI ಕಳುಹಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ CIC ಯವರು ತಿಳಿಸಿದ 21 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ CIC ಗಳಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು EHFL ವಿಫಲವಾದರೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಾ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್/ದಿನಗಳ ಹಿಂದಿನ ಬಾಕಿ (DPD) ಕುರಿತು CIC ಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ EHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ SMS/ಇಮೇಲ್

ಮೂಲಕ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ EHFL CIC ಗಳಿಗೆ ಮೀಸಲಾದ ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್/ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್/ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಜೊತೆಗೆ EHFL CIC ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯ ಐದು (5) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು CIC ಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. EHFL ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ (RCA)ಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. CIC ಗಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಡೇಟಾದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು EHFL ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಡೇಟಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕ (DQI) ಯ ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಸಹ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ಬಿ) ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಿಯವರು ತಿಳಿಸಿದ 21 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಿಗಳಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಇಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ;

(ಸಿ) ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ EHFL ತಿಳಿಸಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ EHFL ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು CIC ಗೆ ಒದಗಿಸಿದ್ದರೂ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ EHFL ತಿಳಿಸಿದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ CIC ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ EHFL ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ;

(ಡಿ) ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಕುರಿತು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ EHFL/CICಗಳು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ನಿರಾಕರಣೆಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು EHFL ಮತ್ತು CIC ಸಹ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(ಇ) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಿಬ್ಬಿಗಳು/ಇಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ) ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಇಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್/ಸಿಬ್ಬಿಗಳ ನಡುವೆ ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಎಫ್) ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು CI ಗಳು ನೀಡಿದ ತಪ್ಪಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದೂರು/ದೂರು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ CIC ಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು. CIC ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ CI ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರಿನ ಸಮಗ್ರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(ಜಿ) ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಸಿಬ್ಬಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದಾಗ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯದ ನಂತರ ಸಿಬ್ಬಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಿ(ಗಳು) ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಒಟ್ಟು ವಿಳಂಬ (ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಿ(ಗಳು) ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ಹ) EHFL ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಣಯದ ನಂತರ EHFL ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ CIC(ಗಳು) ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಒಟ್ಟು ವಿಳಂಬ (ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು EHFL ಮತ್ತು/ಅಥವಾ CIC(ಗಳು) ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

i. ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಸಿಬಿಸಿ ಅಥವಾ ಇಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ (ಸಿಬಿಆರ್) ಕಳುಹಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕವು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಜಿ) ದೂರುದಾರರು ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಜಮಾ ಮಾಡಲು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು/ ಏಕೀಕೃತ ಪಾವತಿ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ (UPI) ಐಡಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು CICಗಳು/ EHFL ತಮ್ಮ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ (ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಎರಡೂ) ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ನಿಖರವಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ದೂರುದಾರರ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿಗೆ EHFL/ CICಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(ಕೆ) ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಎಲ್) EHFL ಅಥವಾ CIC ಗಳು ತಪ್ಪಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026 ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದಾದಂತೆ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

(ಮಿ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026 ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದಾದಂತೆ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇನ್ನೂ ಒಳಗೊಳ್ಳದ EHFL ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳಿಂದ (ROs) ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶ (CEPC) ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡದಿರುವುದು: ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- (I) CICRA, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದಗಳು. CICRA, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18, CICRA, 2005 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ CIC ಗಳು, CI ಗಳು, ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ, ಅಂತಹ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಧಾನ ಕಾಯ್ದೆ, 1996 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ;
- (II) (ಎ) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (ಬಿ) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, (ಸಿ) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ವೇತನಗಳು, ಮತ್ತು (ಡಿ) ಸಿಬಿಸಿ/ಸಿಬಿನ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ಉಲ್ಲೇಖಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು;
- (III) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮಾದರಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು; ಮತ್ತು
- (IV) ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಗಳು

ಮುಂತಾದ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ನಿರ್ದರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು.

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ/ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್/ ಕಳೆದ ದಿನಗಳ (DPD) ಕುರಿತು CIC ಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ EHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ SMS/ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು EHFL, CIC ಗಳಿಗೆ ಮೀಸಲಾದ ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್/ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್/ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಜೊತೆಗೆ EHFL, CIC ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯ ಐದು (5) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳು/ ಅಧಿಕಾರಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ CIC ಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ (RCA)ಯನ್ನು EHFL ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. CICಗಳು, RCA ಅನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಮಾಹಿತಿಯ ಮೂಲಗಳಾಗಿ CICಗಳು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಡೇಟಾ ಮತ್ತು CICಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಡೇಟಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕ (DQI) ಗಳನ್ನು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಬಳಸಬೇಕು. RCA ಯ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು EHFL ನ ಉನ್ನತ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

CIC ಗಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವ ದತ್ತಾಂಶದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ದತ್ತಾಂಶ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕ (DQI)* ದ ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು EHFL ಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೇಲಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಕುರಿತು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಕುರಿತು ವರದಿಯನ್ನು ಆ ಅರ್ಧ ವರ್ಷದ ಅಂತ್ಯದಿಂದ ಎರಡು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ EHFL ತನ್ನ ಉನ್ನತ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮುಂದೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಇಡಬೇಕು.

***ಡೇಟಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕ** - ಸಾಮಾನ್ಯ ಡೇಟಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಸೂಚ್ಯಂಕವು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು/ಆರ್ಥಿಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ತಮ್ಮ ಡೇಟಾದಲ್ಲಿನ ಅಂತರವನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವತ್ತ ಸಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಮಾನಸ್ಥರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವಿರುದ್ಧ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಶ್ರೇಣೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಪೇಕ್ಷ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

10 ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

10.1 ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಇದು ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು) EHFL ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಗಳ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. EHFL ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಗ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

11 ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- 11.1 ಪ್ರತಿ HFC ಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರದ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. EHFL ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.
- 11.2 ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 11.3 ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.
- 11.4 ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

12 ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ

- 12.1 ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ವಿಪರೀತವಾಗಿ ಕಂಡುಬರಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವು ಸುಸ್ಥಿರವಾಗಿರಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಇಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಇಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.
- 12.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ EHFL ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ರೀತಿ, ಚೆಕ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಿದರೆ, ಚೆಕ್ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 12.3 ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ EHFL ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

12.4 EHFL ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂಪನಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಂತಹ ಅನ್ಯಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲು ಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ.

12.A. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

12.A.1 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣವನ್ನು ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಇದು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

12A.2. EHFL, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಅಂತಹುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು, ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಟ್ಟರೂ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ/ಅದರ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನೀತಿಯನ್ನು (ಅದರ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

12A.3. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಾಗಬಾರದು.

12A.4. 'ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.

12A.5. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು HFCಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

೧೨ಎ.೬. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12A.7. ಅನುಬಂಧ I(c) ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು EHFL ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. KFS ಅನ್ನು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು. KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

KFS ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನಾ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ

- i. EHFL ನಿಂದ KFS ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, KFS ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ EHFL ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ii. KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (APR) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. EHFL ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು APR ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ EHFL ನಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. EHFL ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಶೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

KFS ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ EHFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು KFS ಅನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ಪಟ್ಟಿಗೆಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12B. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ.

12B.1. EMI ಆಧಾರಿತ ತೇಲುವ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್/ಅಂಚು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು EHFL ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡ ದರ/ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವನೀಯ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, EMI ಆಧಾರಿತ ತೇಲುವ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಮೊತ್ತದ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಲವಾರು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೂಕ್ತ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು HFC ಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ:

12B.1.1. ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EHFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ EMI/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12B.1.2. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (i) EMI ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುವುದು; ಮತ್ತು, (ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು. ಪೋಸ್ಟ್‌ಪೇಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

12B.1.3. ತೇಲುವ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು EHFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

12B.1.4. EHFL ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ EHFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

೧೨ ಬಿ.೨. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಅವಧಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ, ಪರ್ಯಾಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ.

13 ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಇಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್;

13.1 ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

13.2 ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, EHFL ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

13.3 EHFL ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯಕ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಸಂಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

13.4 ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು EHFL ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) EHFL ನಿರ್ವಹಿಸುವಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

13.5 EHFL ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾವು ಪಡೆಯುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

- 13.6 ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಒದಗಿಸುವ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSA) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಬೇಕು, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- 13.7 ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು)/ ನೇರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಂಎಗಳು) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- 13.8 EHFL ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

14 ಖಾತರಿದಾರರು

- 14.1 ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು
- ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
 - ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಒಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
 - EHFL ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
 - ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, EHFL ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ;
 - ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
 - ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಹಾಗೂ EHFL ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
 - ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿರುವಾಗ, ಅವನ/ಅವಳ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ EHFL ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

15 ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

- 15.1 ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.
- 15.1.1 ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು EHFL ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ:
- ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

- b) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
- c) HFC ಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಅವರು ಬಯಸಿದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, EHFL ಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಅವರು ಬಯಸಿದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲು ಅದನ್ನು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.
- d) ಗ್ರಾಹಕರು EHFL ಅನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- e) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ನೀಡಲು EHFL ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅದು ಅವನ/ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

15.1.2. EHFL ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

15.1.3. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, EHFL ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.

16 ಜನರಲ್

- 16.1 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು) EHFL ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
- 16.2 ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, EHFL ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- 16.3 ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, EHFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನದ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 16.4 ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, EHFL ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು EHFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 16.5 ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರಂದು HFC ಗಾಗಿ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ (ಅದರ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) EHFL ನಿಂದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

- ವಸತಿ ಸಾಲವು ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ.
- ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ.

16.7 ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಪದಗುಚ್ಛವು ಬ್ಯಾಂಕ್/ HFC/ NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ದರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ದರದಲ್ಲಿದ್ದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ತೇಲುವ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ತೇಲುವ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ತೇಲುವ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಪ್ರೋರೊಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಒಂದು ಎಂದು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

16.8 ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ EHFL ಪ್ರೋರೊಕ್ಲೋಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಸಹ-ಮುಣಭಾರದಾರರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ.

16.9 EHFL ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು, EHFL ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು **ಅನುಬಂಧ-I ರ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ** (ಈ ಸ್ವರೂಪವು ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಮೇಲೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುತ್ತಲೇ ಇರುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಅಥವಾ HFC ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾಗಿರಬಹುದು). ದಾಖಲೆಯು EHFL ನಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ. EHFL ಈ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಕಲಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುತ್ತದೆ. EHFL ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

16.10 EHFL ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ

ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. EHFL ಅನುಬಂಧ- I ರ ಪ್ರಕಾರ "ಸೂಚನೆ ಮಂಡಳಿ", "ಪ್ರಸ್ತುತಗಳು/ ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು" ನಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ .

16.11 EHFL ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ, ಗುಜರಾತಿ, ಮರಾಠಿ, ತೆಲುಗು, ತಮಿಳು ಮತ್ತು ಕನ್ನಡ ಅಥವಾ ಇತರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

16.12 ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ EHFL ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ EHFL ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ EHFL ಅನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

16.13 ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, EHFL:

- a) ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
- b) ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ;
- c) ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು
- d) ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

.....
.....

ಅನುಬಂಧ I

EHFL, ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (MITC) ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ನಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನ.

EHFL ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

1. ಸೂಚನಾ ಫಲಕಗಳು

1.1. ಬೋರ್ಡ್‌ನ ಕನಿಷ್ಠ ಗಾತ್ರ 2 ಅಡಿ 2 ಅಡಿ ಇರಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ಅಂತಹ ಗಾತ್ರದ ಬೋರ್ಡ್ 3 ರಿಂದ 5 ಮೀಟರ್ ದೂರದಿಂದ ಆರಾಮದಾಯಕ ವೀಕ್ಷಣೆಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕಕ್ಕಾಗಿ **ಅನುಬಂಧ I (ಎ) ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳ ಸೂಚನಾ ಫಲಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಅಪೇಕ್ಷಣೀಯವಾಗಿದೆ.**

1.2. ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವಾಗ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬಹುದು:

1.2.1. ಸೂಚನಾ ಫಲಕವನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಫಲಕವು ಫಲಕವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು (ಪ್ರದರ್ಶನ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ) ಸೂಚಿಸಬೇಕು;

೧.೨.೨. ಬೋರ್ಡ್ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಮಾದರಿ, ಬಣ್ಣ ಮತ್ತು ವಿನ್ಯಾಸ ಸರಳ ಮತ್ತು ಓದಲು ಸುಲಭವಾಗಿರಬೇಕು;

1.2.3. ಭಾಷಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು (ಅಂದರೆ, ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡುವ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ದ್ವಿಭಾಷಾ ಮತ್ತು ಇತರ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ತ್ರಿಭಾಷಾ) ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು;

1.2.4. ಸೂಚನಾ ಫಲಕವು ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾದ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, EHFL ನೀಡುವ ಗೃಹ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಬದಲಾವಣೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಗೃಹ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು 'ನಾವು ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು/ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ (..... ರಂದು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ)' ಎಂದು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಹುದು; ಮತ್ತು

1.2.5. ಸೂಚನಾ ಫಲಕವು ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಿರುಪುಸ್ತಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

1.3. ಇದಲ್ಲದೆ, ಮೇಲಿನ ಫಲಕದ ಜೊತೆಗೆ, EHFL ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿಯ ಆವರಣದ ಹೊರಗೆ 'EHFL/ ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು, ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು, ಕೆಲಸದ ಸಮಯಗಳು ಮತ್ತು ವಾರದ ರಜೆ ದಿನಗಳು' ಮುಂತಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

2. ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು/ ಕರಪತ್ರಗಳು

2.1. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1.2.5 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು/ ಕರಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು/ ಕರಪತ್ರಗಳನ್ನು ನಕಲು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ 'ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಪುಟಗಳ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಫೈಲ್/ ಪೋಲ್ಡರ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬಹುದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಶಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬಹುದು:

2.1.1. ಫೈಲ್/ಪೋಲ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಲಾಬಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ 'ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ' ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇಡಬಹುದು;

2.1.2. ಭಾಷಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು (ಅಂದರೆ ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡುವ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ದ್ವಿಭಾಷಾ ಮತ್ತು ಇತರ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ತ್ರಿಭಾಷಾ) ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು;

2.1.3. ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಮುದ್ರಿಸುವಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ಓದಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಫಾಂಟ್ ಗಾತ್ರ ಕನಿಷ್ಠ ಏರಿಯಲ್ 10 ಆಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು; ಮತ್ತು

2.1.4. ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬಹುದು.

3. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್

3.1. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1.2.5 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು EHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬಹುದು. EHFL ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರೋಸ್ಟ್ ಮಾಡುವಾಗ, ವಸ್ತುಗಳ ಡೇಟಿಂಗ್, ಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಶಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

3.2. EHFL ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಕಳೆದ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಒಪ್ಪಂದದ ಸಾಲಗಳ ಬಡ್ಡಿದರ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

3.3. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಒಟ್ಟು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಹೋಲಿಕೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ EHFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

3.4. EHFL ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಟ್ಟು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಂತಹುದೇ ಇತರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದಾತರಲ್ಲಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಹೋಲಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

3.5. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, EHFL ಗ್ರಾಹಕರು ತನ್ನ ಮುಖಪುಟದಿಂದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪುನಃಪಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕೆಲವು ಮಾಹಿತಿಗಳಿದ್ದು, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಇತ್ತೀಚಿನ ನವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪ್ರೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಒಂದು ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅನುಬಂಧ I (ಬಿ) ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತ ನೋಟದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೂಲ ರಚನೆಯನ್ನು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸದೆ ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಮೊಟಕುಗೊಳಿಸದೆ, ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು.

4. ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು

ಕಿರುಪುಸ್ತಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಟಚ್ ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಕಿಯೋಸ್ಕುಗಳು, ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್‌ಗಳು, ಟ್ಯಾಬ್ ಲೆಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಆಯ್ಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಸಹ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಈ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವಾಗ ಮೇಲಿನ ವಿಶಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬಹುದು.

5. ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು

5.1. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳ ವೀಕ್ಷಣೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಅಡ್ಡಿಯಾಗದಂತೆ ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಹುದು. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಆರ್ಥಿಕ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದರಿಂದ, ಅವುಗಳಿಗೆ ಇತರ ಪ್ರದರ್ಶನ ಫಲಕಗಳಿಗಿಂತ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬೇಕು. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಯೋಜಿತ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಳವಾರು ಅವುಗಳ ಅನ್ವಯಕ್ಕೆ

ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಹುದು.

5.2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಕರೆನ್ನಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತದಲ್ಲೂ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಿದಂತೆ, EHFL ಅನುಬಂಧ I (b) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಪಷ್ಟ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ MITC ಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EHFL ಅನುಬಂಧ I (c) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಸ್ಪಷ್ಟ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ, KFS ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು .

6. ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿ(ಗಳಿಗೆ) ಪ್ರವೇಶ ಬೆಂಬಲ ನೀತಿ :

ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಬಂಧ I (d) ನಲ್ಲಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ I (ಎ)
ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನಾ ಮಂಡಳಿಯ ಸ್ವರೂಪ
(_____ ವರೆಗೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)

ಎ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಮಾಹಿತಿ:

- i) ಸಾಲಗಳು, ಠೇವಣಿಗಳು (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದೇವೆ.
- ii) ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದೇವೆ.
- iii) ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಬಿ. ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು:

ಸಿ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ:

- ನಾನು) ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು/ ದೂರುಗಳಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ:
- ii) ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಮ್ಮ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು (ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹುದ್ದೆ) ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: (ವಿಳಾಸ)
 - iii) ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ನವದೆಹಲಿ.

ಡಿ. ಒದಗಿಸಲಾದ ಇತರ ಸೇವೆಗಳು:

ಇ. ಬುಕ್ಲೆಟ್ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ (ದಯವಿಟ್ಟು 'ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು' ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ)

- i) ಮೇಲೆ (A) ರಿಂದ (D) ವರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು.
- ii) ಸಾಮಾನ್ಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು.
- iii) KYC/ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ EHFL ನ ಬದ್ಧತೆಯ ಸಂಹಿತೆ.

F. NHB ಕಾಯ್ದೆ, 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

ಜಿ. ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ನೀತಿ.

ಅನುಬಂಧ I (b)

ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (MITC) ಸಾಲ..... (ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಹೆಸರು)

..... (ಸಾಲಗಾರರು) ಮತ್ತು (ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು)
ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ:

2. ಆಸಕ್ತಿ

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

ii) ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಬಹುದು (..... ಅಂದರೆ ತೇಲುವ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ % (ಉಲ್ಲೇಖ ದರ +/-); ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ%)

iii) ನಿಷೇಧ ಅಥವಾ ಸಬ್ಸಿಡಿ:

iv) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ:

v) ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳು:

3. ಕಂತು ವಿಧಗಳು

4. ಸಾಲದ ಅವಧಿ

5. ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶ (ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ)

6. ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

i) ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

iii) ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

iv) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

v) ಪ್ರೊಟೆಂಟ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯಾಗಿ (ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು)

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

7. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಭದ್ರತೆ/ ಮೇಲಾಧಾರ

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

ii) ಗ್ಯಾರಂಟಿ (ಗ್ಯಾರಂಟರುಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ)

iii) ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳು (ಇತರ ಭದ್ರತೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)

8. ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರ ವಿಮೆ ಆಸ್ತಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ವಿವರಗಳು.

9. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಂತುಗಳ ಷರತ್ತುಗಳು ಅಂದರೆ, ಭದ್ರತೆಯ ರಚನೆ, ಅನುಮೋದಿತ ಯೋಜನೆಗಳ ಸಲ್ಲಿಕೆ, ನಿರ್ಮಾಣದ ಹಂತಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅನುಮೋದನೆಗಳು

ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

10. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಮರುಪಾವತಿ ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ EMI ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅಸಲು ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ವಿವರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕ/ಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರ/EMI ಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

11. ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿಧಾನ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮುಂದುವರಿಯುವ ಮೊದಲು ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸೂಚನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

12. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ದಿನಾಂಕ

13. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಹೇಳಿ:

i) ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸಮಯ.

ii) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿವರಗಳು.

iii) ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ:

a. ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆ.

ಬಿ. ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳ ಛಾಯಾಚಿತ್ರ.

ಸಿ. ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯ/ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವುದು.

14. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಟರ್ನಾಓಂಡ್ ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್‌ಗಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದೂರುದಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ NHB, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲದ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗಾಗಿ, ಪಕ್ಷಗಳು ತಾವು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ/ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಇತರ ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವಲಂಬಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಇಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ/ಕುಮ್
_____ ಅವರು ಸಾಲಗಾರರು/ರು ಓದಿದ್ದಾರೆ / ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಓದಿ ಹೇಳಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು
ಸಾಲಗಾರರು/ರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ.

(ಸಹಿ ಅಥವಾ ಹೆಬ್ಬರಳಿನ ಗುರುತು

(ಸಾಲಗಾರ/ರು) ಸಾಲದಾತರ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಹಿ)

ಗಮನಿಸಿ: MITC ಯ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ/ಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

ಅನುಬಂಧ I(c)

**ಕೀ "Kuát Para Bac" ಸತ್ಯಗಳು ಹೇಳಿಕೆ
ಭಾಗ 1 (ಆಸಕ್ತಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು)**

1	ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ/ ಖಾತೆ ಇಲ್ಲ.		ಪ್ರಕಾರ ನ ಸಾಲ					
2	ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಸಾಲ ಮೊತ್ತ (ಇನ್ ರೂಪಾಯಿಗಳು)							
3	ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ (i) ವಿತರಣೆ ಒಳಗೆ ಹಂತಗಳು ಅಥವಾ 100% ಮೊದಲೇ. (ii) ಒಂದು ವೇಳೆ ಅದು ಆಗಿದೆ ಹಂತ ಬುದ್ಧಿವಂತ, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ದಿ ಷರತ್ತು ನ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ							
4	ಸಾಲ ಪದ (ವರ್ಷ/ತಿಂಗಳು/ದಿನಗಳು)							
5	ಕಂತು ವಿವರಗಳು							
	ಪ್ರಕಾರ ನ ಕಂತುಗಳು	ಸಂಖ್ಯೆ ನ ಇಪಿಬಿಗಳು	ಇಪಿಬಿ (₹)	ಆರಂಭ ನ ಮರುಪಾವತಿ, ಪೋಸ್ಟ್ ಮಂಜೂರಾತಿ				
6	ಆಸಕ್ತಿ ದರ (%) ಮತ್ತು ಮಾದರಿ (ಸರಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ಅಥವಾ ಹೈಬ್ರಿಡ್)							
7	ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ನ ತೇಲುತ್ತಿದೆ ದರ ನ ಆಸಕ್ತಿ							
	ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾನ ದಂಡ ದಂಡ	ಮಾನ ದಂಡ ದರ (%) (ಬಿ)	ಹರಡುವಿಕೆ (%) (ಎಸ್)	ಅಂತಿಮ ದರ (%) ಆರ್ = (ಬಿ) + (ಎಸ್)	ಮರು ಹೊಂದಿಸಿ ಆವರ್ತನ ² (ತಿಂಗಳುಗಳು)	ಪರಿಣಾಮ ನ ಬದಲಾವಣೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾನದಂಡ (ಇದಕ್ಕಾಗಿ 25 ಬಿಪಿಎಸ್ ಬದಲಾವಣೆ ಒಳಗೆ 'ಆರ್', ಬದಲಾವಣೆ ರಲ್ಲಿ: ³)		
					ಇ	ಸ	ಇಪಿಬಿ (₹)	ಇಲ್ಲ. ನ

						ಇಪಿಐಗಳು
8	ಶುಲ್ಕ/ ಶುಲ್ಕಗಳು ⁴					
		ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದದ್ದು ಗೆ ದಿ ಆರ್‌ಇ (ಎ)		ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದದ್ದು ಗೆ ಎ ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಇ (ಬಿ)		
		ಒಂದು ಬಾರಿ/ ಪುನರಾವರ್ತಿತ	ಮೊತ್ತ (ಇನ್ ₹) ಅಥವಾ ಶೇಕಡಾ ವಾರು (%) ಅನ್ವಯವಾ ಗುವಂತೆ ⁵	ಒಂದು ಬಾರಿ/ಪುನ ರಾವರ್ತಿತ	ಮೊತ್ತ (ಇನ್ ₹) ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂ ತೆ ಶೇಕಡಾವಾರು (%) ⁵	
(ನಾ ನು)	ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಶುಲ್ಕಗಳು					
(ii)	ವಿಮೆ ಶುಲ್ಕಗಳು					
(iii)	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಶುಲ್ಕಗಳು					
(iv)	ಯಾವುದೇ ಇತರೆ (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ)					
9	ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಏಪ್ರಿಲ್) (%) ⁶					
10	ವಿವರಗಳು ನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇನ್ ₹ ಅಥವಾ %, ಹಾಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ)					
(ನಾ ನು)	ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ನ ವಿಳಂಬಿತ ಪಾವತಿ					
(ii)	ಇತರೆ ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ					
(iii)	ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ					
(iv)	ಶುಲ್ಕಗಳು ಫಾರ್ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ನ ಸಾಲಗಳು ನಿಂದ ತೇಲುವ ಗೆ ಸ್ಥಿರ ದರ ಮತ್ತು ದುರ್ಗುಣ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ					
(ವಿ)	ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ)					

² ಸ್ಥಿರ ಮರುಹೊಂದಿಸಿ, ಇತರೆ ಗಿಂತ ಆನ್ ಖಾತೆ ನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಒಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೊಫೈಲ್

³ ದಯವಿಟ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ [ವ್ಯತ್ಯಾಸಕಾರದ 'ಮರುಹೊಂದಿಸಿ' ನ ತೇಲುತ್ತಿದೆ ಆಸಕ್ತಿ ದರ ಆನ್ ಸಮೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಾಸಿಕವಾಗಿ ಕಂತುಗಳು \(ಇಎಂಐ\) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ರ ದಿನಾಂಕದ ಸಾಲಗಳು](#).

⁴ ಆರ್‌ಇಗಳು ಮೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ ದಿ ಮೊತ್ತ ನಿವ್ವಳ ನ ಯಾವುದೇ ತೆರಿಗೆಗಳು ಅಂತಹ ಹಾಗೆ ಜಿಎಸ್ಟಿ

⁵ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಆವರ್ತನ, ಪುನರಾವರ್ತಿತವಾಗಿ

⁶ ದಯವಿಟ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಗೆ ದಿ ವಿವರಣೆ ಒಳಗೆ ಅನುಬಂಧ ಇ

ಭಾಗ 2 (ಇತರೆ ಗುಣಾತ್ಮಕ ಮಾಹಿತಿ)

1	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ ನ ಚೇತರಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು	
2	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ	ಯಾವ ವಿವರ ಗಳು
3	ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ⁷	ನ ದಿ ನೋಡಲ್
4	ಇರಲಿ ದಿ ಸಾಲ ಅಂದರೆ, ಅಥವಾ ಒಳಗೆ ಭವಿಷ್ಯ ಬಹುಶಃ, ವಿಷಯ ಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಗೆ ಇತರೆ ಆರ್‌ಇಗಳು ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ (ಹೌದು/ ಇಲ್ಲ)	
5	ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಯೋಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು (ಉದಾ, ಸಹ-ಸಾಲ/ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ), ಅನುಸರಿಸುವುದು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು ಮೇ ಎಂದು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ:	
	ಹೆಸರು ನ ದಿ ಹುಟ್ಟುವ ಆರ್‌ಇ, ಉದ್ಯಕ್ಕೂ ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಹಣಕಾಸಿನ ಅನುಪಾತ	ಹೆಸರು ನ ದಿ ಸಂಗಾತಿ ಆರ್‌ಇ ಉದ್ಯಕ್ಕೂ ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಅನುಪಾತ ನ ಹಣಕಾಸು
		ಮಿಶ್ರಣ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದರ ಆಸಕ್ತಿಯ
6	ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಗಳು, ಅನುಸರಿಸುವುದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು ಮೇ ಎಂದು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ:	
	(ನಾನು) R E ಯ ಬೋರ್ಡ್ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ನೀತಿ, ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಸಾಲಗಾರನು ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಆನ್ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ನ ಸಾಲ	
	(ii) ವಿವರಗಳು ನ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ನಟನೆ ಹಾಗೆ ಚೇತರಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಗೆ ಸಮೀಪಿಸು ದಿ ಸಾಲಗಾರ	

⁷ ಆರ್‌ಇ ಮೇ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸು ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಆಗಿದೆ ಮಾಡಿದ ಒಳಗೆ 1 ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ ದಿನ.

ಅನುಬಂಧ I (ಡಿ)

ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿ(ಗಳಿಗೆ) ಪ್ರವೇಶ ಬೆಂಬಲ ನೀತಿ

ಉದ್ದೇಶ:

ಈಸಿ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (EHFL) ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2016 ಮತ್ತು NHB ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವವರು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಭೌತಿಕ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಅವಕಾಶ ಮತ್ತು ತಡೆ-ಮುಕ್ತ ಅನುಭವವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಮ್ಮ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ.

ಮೂಲ ತತ್ವಗಳು:

- **ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ:** ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರಾಕರಿಸಲಾಗದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯಂತೆ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.
- **ಸಮಾನ ಚಿಕಿತ್ಸೆ:** ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಂತೆಯೇ ಅದೇ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು / ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರು:

- **ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ಸಾಲ:** ಸಾಲ ನಿರಾಕರಿಸಲು ದೃಷ್ಟಿಹೀನತೆ ಮಾನದಂಡವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಶಾಖೆಯೊಳಗಿನ ನೆರವು:** EHFL ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವಂತಹ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ . ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಸಾಕ್ಷಿಯ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಓದಿ ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ದಾಖಲೆಗಳು :** ದಾಖಲೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಂತೆಯೇ ಇರುತ್ತವೆ, ಆದರೆ ಖಾತೆಯನ್ನು "ಖಾತೆದಾರರು ದೃಷ್ಟಿಹೀನರು" ಎಂದು ಗುರುತಿಸಬೇಕು.

- **ಹೆಬ್ಬೆರಳಿನ ಗುರುತನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು :** ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಘೋಷಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಹೆಬ್ಬೆರಳಿನ ಗುರುತನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿ / ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ :** ದೃಷ್ಟಿಯಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದರೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿ ಅಥವಾ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಭೌತಿಕ ಶಾಖೆಯ ಪ್ರವೇಶಸಾಧ್ಯತೆ:

- **ಆದ್ಯತಾ ಸೇವೆ:** ಅಂಗವಿಕಲರು (ಪಿಡಬ್ಲ್ಯೂಡಿ) ಆದ್ಯತೆಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ಕೋರಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಹಾಕುವುದು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- **ಶಾಖೆಯೊಳಗಿನ ನೆರವು:**
 - **ಶಾಖಾ ಅಧಿಕಾರಿ:** ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು / ಶಾಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶದ್ವಾರದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - **ಫಾರ್ಮ್ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ:** ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಸಾಕ್ಷಿಯ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಓದಿ ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - **ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು:** ಕಂಪನಿಯು ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ:

ಅಂಗವಿಕಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.