



MRHMFL RURAL HOUSING & MORTGAGE
FINANCE LIMITED

Fair Practice Code

Introduction

Pursuant to the notification issued by the National Housing Bank on Fair Practices Code guidelines vide its notification/Circular advising Housing Finance Companies to formulate a suitable Fair Practice Code, the Board of Directors has reviewed and readopted the "**Fair Practice Code**" to provide transparency in business dealing with the customers of the Company, which came into force with immediate effect

The Code has the following key elements.

Objectives:

- ✓ To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers;
- ✓ To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services;
- ✓ To encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards;
- ✓ To promote a fair and cordial relationship between customer and MRHMFL and
- ✓ To foster confidence in the housing finance system.

Application of the Code

- ✓ The Code shall be applicable to all employees of MRHMFL and other persons to authorized to represent it in the course of its business.

Commitments

MRHMFL shall adhere to this code to act fairly and reasonably in all dealings, on the ethical principle of integrity and transparency, to meet the standard practices prevalent in the housing finance industry.

- ✓ MRHMFL would provide clear information, without any ambiguity, to the customer in understanding:
- ✓ Products and services together with its terms and conditions including interest and service charges.

Benefits available to customer

- ✓ MRHMFL will deal quickly and sympathetically in correcting mistakes if any, and attend to customer's complaints in light of the objectives of this code.
- ✓ MRHMFL shall treat all personal information of customers as private and confidential and shall not divulge any information to third person unless required by any law or Government authorities including Regulators or Credit agency or where the sharing of information is permitted by the customer.
- ✓ MRHMFL would provide, on request, copy of the Code to the existing borrowers and new customer prior to commencement of business transaction.
- ✓ MRHMFL shall not discriminate its customers on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability. However the restrictions if any, as mentioned in the loan products and subject to the Credit Policy of the Company, shall continue to apply.

Disclosure and Transparency

MRHMFL would provide information on interest rates, common fees and charges through:

- ✓ Putting up notice in branches;
- ✓ Providing tariff schedule.

MRHMFL shall disclose to the borrower all the information about the following:

- ✓ Fees/charges payable for processing the loan application
- ✓ The amount of fees refundable, if loan amount is not sanctioned/disbursed.
- ✓ Prepayment option and charges, if any
- ✓ Penalty for delayed repayments, if any.
- ✓ Whether there is existence of option for switching loan from fixed to floating rates and vice versa and charges thereon.
- ✓ Whether there is existence of any interest re-set clause and any other matter which affects the interest of the borrower.

Advertising, Marketing and Sales:

MRHMFL shall

- ✓ ensures that all advertising and promotional material is clear, and not misleading.
- ✓ in any of its advertisement in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate shall also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request.
- ✓ provide information on interest rates, common fees and charges through putting up notices in their branches; on the company's website; through designated staff / help desk; and Customer Information Booklet.
- ✓ if avails of the services of third parties for providing support services shall require that such third parties handle customer's personal information (if any available to such third parties) with same degree of confidentiality and security as the Company would.
- ✓ may from time to time, communicate to customers various features of their products availed by them. Information about their other products or promotional offers in respect of products / services may be conveyed to customers only if he / she has given his / her consent to receive such information/service.
- ✓ prescribe a code of conduct for its Direct Selling Agencies (DSAs), whose services are availed to market products / services, which require them to identify themselves when they approach the customer for selling products personally or through phone.
- ✓ in the event of receipt of any complaint from the customer that the Company's representative / courier agency or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, appropriate steps shall be initiated to investigate and to handle the complaint and to make good the loss.

Loans

Applications for loans and their processing.

- ✓ Standard schedule of fee/ charges relating to the loan application depending on the segment to which the accounts belong will be made available to all the prospective borrowers in a transparent manner.
- ✓ All the necessary information which affects the interest of the borrowers shall be included in the application forms.
- ✓ The Company shall devise a system of giving acknowledgement for receipt of all loan applications. Preferably, the time frame within which loan applications will be disposed off shall also be indicated in the acknowledgement.
- ✓ In case of rejection of loan application, irrespective of category of loans or threshold limits, the same would be conveyed in writing along with the main reason(s), which led to rejection of the loan application, in case asked by the customer.

Loan appraisal and terms/conditions

- ✓ In accordance with MRHMFL's prescribed risk based assessment procedures and Credit Policy, each loan application will be assessed and suitable margin/securities will be stipulated based on such risk assessment.
- ✓ All particulars required for processing the loan application shall be collected at the time of application. In case any additional information is required, the customer will be told that he would be contacted again.
- ✓ The sanction of credit limit along with the terms and conditions thereof is to be conveyed to the loan applicant in writing and applicant's acceptance of such terms and conditions will be obtained in writing. Such terms and conditions as have been mutually agreed upon between the bank and borrower prior to the sanction will only be stipulated.
- ✓ Copy of loan documents, along with a copy of all relevant enclosures will be made available to the loan applicant on specific request. Standard sanction letter would include instances of approval, disallowance, etc. The Company is under no legal obligation to consider increase/additional limits/facilities without proper review/assessment.

Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- ✓ Disbursement of loans sanctioned is to be made immediately on total compliance of terms and conditions including execution of loan documents governing such sanction.
- ✓ Any change in terms and conditions, including interest rate and service charges, will be informed to the borrowers in case of account specific changes and in case of others by Public Notice/display on Notice Board at the branches from time to time.
- ✓ Changes in interest rates and service charges will be effected prospectively. Consequent upon such changes any supplemental deeds documents or writings are required to be executed, the same shall also be advised. Further, availability of facility will be subject to execution of such deeds documents or writings.
- ✓ If such change is to the disadvantage of the customer, he/she may within 60 days close his / her account or switch it without having to pay any extra charges or interest.

Post disbursement supervision

- Post disbursement supervision would be constructive with a view to taking care of any genuine difficulties that the borrower may face.
- Before taking a decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities the Company would give reasonable notice to the borrower.
- All securities pertaining to the loan would be released on receipt of full and final payment of the loans subject to any legitimate right or lien and set off for any other claim that the Bank may have against the borrowers.

Other general provisions.

- MRHMFL would refrain from interference in the affairs of the borrower except for what is provided in the terms and conditions of loan sanction documents (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the MRHMFL as lender). However this does not imply that MRHMFL's right of recovery and enforcement of security under Law. MRHMFL will not discriminate on the grounds of gender, caste, religion, visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in its lending policy and activity. However, this does not preclude the Company from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
- In the case of recovery, MRHMFL would resort to the usual measures as per laid down guidelines and extant provisions and would operate within the legal framework.
- In case of request for transfer of borrowal accounts, either from the borrower or from a Bank/Financial Institution, the MRHMFL's consent or otherwise shall be obtained in writing.

Guarantors:

When a person is considering to be a guarantor to a loan, he/she shall be informed about

- a. his/her liability as guarantor;
- b. the amount of liability he/she will be committing him/herself to the Company;
- c. circumstances in which MRHMFL will call on him/her to pay up his/her liability;
- d. whether MRHMFL has recourse to his/her other monies in the company if he/she fail to pay up as a guarantor;
- e. whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited; and
- f. time and circumstances in which his/her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which MRHMFL will notify him/her about this
- g. In case the guarantor refuses to comply with the demand made by the creditor /lender, despite having sufficient means to make payment of the dues, such guarantor would also be treated as a wilful defaulter.

MRHMFL shall keep him/her informed of any material adverse change/s in the financial position of the borrower to whom he/she stands as a guarantor.

Privacy And Confidentiality

All the borrower's personal information shall be treated as private and confidential (even when he/she is no longer our customer) and shall be guided by the following principles and policies. The Company shall not reveal information or data relating to your accounts to anyone, including other companies in the group, other than in the following exceptional cases:

- If the information is to be given by law;
- If there is a duty towards the public to reveal the information;
- If the Company's interests require to give the information (for example, to prevent fraud) but the same will not be used by the Company as a reason for giving to anyone else, including other entities in the group, for marketing purposes without customers' permission;
- If the customer ask the Company to reveal the information, or with his / her permission by acceptance of the terms and conditions of the loan agreement, to provide such information to our associates companies when we have tie-up arrangements for providing other financial service products;
- If MRHMFL is asked to give a reference about its customers, they shall obtain their written permission before giving it;
- The customer shall be informed the extent of their rights under the existing legal framework for accessing the personal records that the Company holds about them;
- MRHMFL shall not use customer's personal information for marketing purposes by anyone unless the customer specifically authorizes them to do so.
- If the Court / authorities so direct or required by any regulatory authority(ies) including reference agencies or CIBIL etc.
- If the third party acquires on its on without the Company's involvement;
- If provided by someone else inadvertently.

Credit reference agencies

Customer are hereby informed that at the time of opening a new account, the Company will pass his / her account details to credit reference agencies and the checks the Company may undertake in this regard.

The Company will provide information to credit reference agencies about the personal debts, the customer owe to it if:

- He/she have fallen behind with the payments
- The amount owed is not in dispute; and
- He /she have not made satisfactory proposal for repaying the debt, following the Company's formal demand.

In these cases, the Company shall intimate customer in writing its plan to give information about the debts he/she owe it to credit reference agencies. At the same time, the Company shall explain to the customer the role of the credit reference agencies and the effect the information they provide can have on your ability to get credit.

The Company may give credit reference agencies other information about the customer's account if he/she has given permission to do so.

The Company shall provide the customer with a copy of the information which the Company has given to the credit reference agencies about the customer, if so demanded by him/ her.

Collection of Dues

Whenever loans are given, MRHMFL would explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/her notice or by making personal visits and / or repossession of security, if any.

MRHMFL staff or any person authorized to represent the company in collection of dues or/and security repossession shall identify himself / herself and display the authority letter issued by the MRHMFL and upon request, display his/her identity card issued by the MRHMFL or under authority of the MRHMFL. The company shall provide the customers with all the information regarding overdue.

All the members of the staff or any person authorised to represent the Company in collection or / and security repossession should follow the guidelines set out below:

- a. Customer would be contacted ordinarily at the place of his / her choice and in the absence of any specified place at the place of his / her residence and if unavailable at his / her residence, at the place of business / occupation.
- b. Identity and authority to represent the Company should be made known to the customer at the first instance.
- c. Customer's privacy should be respected.
- d. Interaction with the customer shall be in a civil manner
- e. HFCs' representatives shall contact the customers between 0700 hrs and 1900 hrs., unless the special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise.
- f. Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honored as far as possible.
- g. All assistance should be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- h. During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum should be maintained.
- i. Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions should be avoided for making calls/visits to collect dues.

Complaints and Grievances

Internal Procedures

- ✓ The Company would endeavor to deal quickly and sympathetically to correct any mistake committed by its staff/system/process and would cancel any charges wrongly accrued due to such mistakes.
- ✓ The Company would provide suitable alternative avenues to alleviate problems arising out of technological failures.
- ✓ To redress grievances, customer may contact the company clearly stating the nature of grievance along with necessary documents, if any.
- ✓ In case of any Complaint (whether online or offline), customer can contact the following:

Officer	Contact Details	Time Required to resolve
Concerned Branch Manager	Branch Office	3-5 Days
If Applicant is dissatisfied, he can make a further complaint to		
Zonal Branch Manager	bharat@mas.co.in 079-49137777 or 079-49137799	3-5 Days
If Applicant is dissatisfied, he can make a further complaint to		
Operation Manager	mrhmfl@mas.co.in 079-41106662	3-5 Days
If Applicant is still dissatisfied or where no response is received, he can make a further complaint to		

Complaint Redressal Cell, National Housing Bank	Online Mode link: https://grids.nhbonline.org.in or in offline mode by post to Compliant Redressal Cell, Department of Regulation & Supervision, National Housing Bank, 4 th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi -110 003	
-------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

GENERAL - Providing Information

MRHMFL shall

1. Verify the details mentioned by him/her in the loan application by contacting him/her at his/her residence and / or on business telephone numbers and / or physically visiting his/her residence and/or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary by MRHMFL.
2. Inform the customer to co-operate if the Company needs to investigate a transaction on the customer's account and with the police/ other investigative agencies, if the MRHMFL needs to involve them.
3. Advise the customer that if the customer acts fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and that if the customer acts without reasonable care and this causes losses, the customer may be responsible for the same.
4. Inform the customers about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
5. To publicise the code MRHMFL shall:
 - a. Provide new customers with a copy of the Code on request
 - b. Make this Code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
 - c. Make available this Code at every branch and
 - d. Ensure that their staffs are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.
6. The Board of Directors of MRHMFL shall provide for periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.



માસ રૂરલ હાઉસિંગ એન્ડ મોર્ટગેજ ફાયનાન્સ

લિમિટેડ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

પ્રસ્તાવના

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ માર્ગદર્શિકા પર જારી કરવામાં આવેલી સૂચના/પરિપત્ર દ્વારા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓને યોગ્ય ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ઘડવાની સલાહ આપતી સૂચના અનુસાર, નિયામક મંડળે કંપનીના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવા માટે “ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ” ની સમીક્ષા કરી અને તેને ફરીથી પસંદ કર્યો, જે તાત્કાલિક અસરથી અમલમાં આવ્યો.

કોડમાં નીચેના મુખ્ય ઘટકો છે.

ઉદ્દેશ્યો:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવા માટે, જેથી ગ્રાહકને વધુ સારી સમજ મળી શકે કે તેઓ સેવાઓમાંથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે;
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ગ્રાહક અને MRHMFL વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા માટે; અને
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

કોડની અરજી

- આ સંહિતા MRHMFL ના તમામ કર્મચારીઓ અને અન્ય વ્યક્તિઓને તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત રીતે લાગુ પડશે.

પ્રતિબદ્ધતાઓ

MRHMFL હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત પ્રમાણભૂત પ્રથાઓને પૂર્ણ કરવા માટે, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર, તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે આ કોડનું પાલન કરશે.

- MRHMFL ગ્રાહકને સમજણમાં, કોઈપણ અસ્પષ્ટતા વિના, સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરશે:
- વ્યાજ અને સેવા શુલ્ક સહિત તેના નિયમો અને શરતો સાથે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ.

ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ લાભો

- જો કોઈ ભૂલો હોય તો MRHMFL તેને સુધારવામાં ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરશે અને આ કોડના ઉદ્દેશ્યોના પ્રકાશમાં ગ્રાહકની ફરિયાદો પર ધ્યાન આપશે.
- MRHMFL ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે અને જ્યાં સુધી નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ એજન્સી સહિત કોઈપણ કાયદા અથવા સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જરૂરી ન હોય અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા માહિતીની વહેંચણીની પરવાનગી આપવામાં આવી હોય ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી ત્રીજી વ્યક્તિને જાહેર કરશે નહીં.
- MRHMFL, વિનંતી પર, વર્તમાન ઉધાર લેનારાઓ અને નવા ગ્રાહકને વ્યવસાય વ્યવહાર શરૂ કરતા પહેલા કોડની નકલ પ્રદાન કરશે.
- MRHMFL તેના ગ્રાહકો સાથે ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, લોન પ્રોડક્ટ્સમાં ઉલ્લેખિત અને કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસીને આધીન હોય તો, જો કોઈ હોય તો તે પ્રતિબંધો લાગુ થવાનું ચાલુ રહેશે.

જાહેરાત અને પારદર્શિતા

- MRHMFL દ્વારા વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે:

- શાખાઓમાં નોટિસ લગાવવી;
- ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું.
- MRHMFL નીચેની બાબતો વિશેની તમામ માહિતી ઉધાર લેનારને જાહેર કરશે:
 - લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ
 - જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો પરતપાત્ર ફીની રકમ.
 - પૂર્વચૂકવણી વિકલ્પ અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો
 - વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો.
- શું લોનને ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટિંગ રેટ અને તેનાથી વિપરીત અને તેના પરના શુલ્ક પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ અસ્તિત્વમાં છે કે કેમ.
- શું કોઈ વ્યાજ પુનઃ-નિર્ધારિત કલમ અસ્તિત્વમાં છે અને અન્ય કોઈ બાબત જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

MRHMFL કરશે

- ખાતરી કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
- કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં તેની કોઈપણ જાહેરાતમાં જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે તે પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ છે.

- તેમની શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક વિશે કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અને ગ્રાહક માહિતી પુસ્તિકાની માહિતી પૂરી પાડશે;
- જો સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લે છે, તો આવા તૃતીય પક્ષોએ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપનીની જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની માત્રા સાથે હેન્ડલ કરવાની આવશ્યકતા રહેશે.
- સમય-સમય પર, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે સંચાર કરી શકે છે. તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેણે આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય.
- તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે, જેમની સેવાઓ માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે લેવામાં આવે છે, જેના માટે ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા પ્રોડક્ટ્સ વેચવા માટે સંપર્ક કરતી વખતે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર છે.
- કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર એજન્સી અથવા DSAએ કોઈપણ અયોગ્ય આચરણ કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને હેન્ડલ કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવાશે.

લોન

લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ.

- લોન અરજીને લગતી ફી/ચાર્જનું પ્રમાણભૂત શેડ્યૂલ જે વિભાગ સાથે સંબંધિત છે તેના આધારે તમામ સંભવિત ઉધાર લેનારાઓને પારદર્શક રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

- તમામ જરૂરી માહિતી જે ઉધાર લેનારાઓના હિતને અસર કરે છે તે અરજી ફોર્મમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કંપનીએ તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરવી પડશે. પ્રાધાન્યમાં, સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.
- લોનની અરજી નકારવાના કિસ્સામાં, લોનની કેટેગરી અથવા થ્રેશોલ્ડ મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, તે મુખ્ય કારણ(ઓ) સાથે લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે, જેના કારણે ગ્રાહક દ્વારા પૂછવામાં આવ્યું હોય તો લોન અરજી નકારવામાં આવી હતી.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- MRHMFL ની નિર્ધારિત જોખમ આધારિત મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ અને ક્રેડિટ નીતિ અનુસાર, દરેક લોન અરજીનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને આવા જોખમ મૂલ્યાંકનના આધારે યોગ્ય માર્જિન/સિક્યોરિટીઝ નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.
- લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને કહેવામાં આવશે કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- તેના નિયમો અને શરતો સાથે ક્રેડિટ મર્યાદાની મંજૂરી લોન અરજદારને લેખિતમાં જણાવવામાં આવે છે અને અરજદાર દ્વારા આવા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ લેખિતમાં મેળવવામાં આવશે. મંજૂરી પહેલા બેંક અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે પરસ્પર સંમત થયા હોય તેવા નિયમો અને શરતો જ નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.
- લોનના દસ્તાવેજોની નકલ, તમામ સંબંધિત બિડાણોની નકલ સાથે લોન અરજદારને ચોક્કસ વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. માનક મંજૂરી પત્રમાં મંજૂરી, નામંજૂર

વગેરેના દાખલાઓનો સમાવેશ થશે. યોગ્ય સમીક્ષા/મૂલ્યાંકન વિના કંપની વધારાની/વધારાની મર્યાદાઓ/સુવિધાઓને ધ્યાનમાં લેવાની કોઈ કાનૂની જવાબદારી હેઠળ નથી.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- મંજૂર કરાયેલી લોનનું વિતરણ આવા મંજૂરીને સંચાલિત કરતા લોન દસ્તાવેજોના અમલ સહિત નિયમો અને શરતોના સંપૂર્ણ પાલન પર તરત જ કરવામાં આવે છે.
- વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, ખાતા વિશિષ્ટ ફેરફારોના કિસ્સામાં અને અન્ય કિસ્સામાં સમયાંતરે શાખાઓ પર જાહેર સૂચના/ નોટિસ બોર્ડ પર ડિસ્પ્લે દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે.
- આવા ફેરફારોના પરિણામે કોઈપણ પૂરક કાર્યોના દસ્તાવેજો અથવા લખાણોને અમલમાં મૂકવાની જરૂર છે, તે પણ સલાહ આપવામાં આવશે. વધુમાં, સુવિધાની ઉપલબ્ધતા આવા કૃત્યોના દસ્તાવેજો અથવા લખાણોના અમલને આધીન રહેશે.
- જો આવી ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે 60 દિવસની અંદર પોતાનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.

વિતરણ પછી દેખરેખ

- ઋણ લેનારને પડતી કોઈપણ વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓની કાળજી લેવા માટે વિતરણ પછીની દેખરેખ રચનાત્મક હશે.

- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરતા પહેલા કંપની ઉધાર લેનારને વ્યાજબી નોટિસ આપશે.
- લોનને લગતી તમામ સિક્યોરિટીઝ કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની રસીદ પર રીલીઝ કરવામાં આવશે અને લોન લેનારાઓ સામે બેંક પાસે હોય તેવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે બંધ કરવામાં આવશે.

અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ.

- MRHMFL લોન મંજૂર દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં આપવામાં આવેલ હોય તે સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધિરાણકર્તા તરીકે MRHMFLના ધ્યાન પર આવી ન હોય). જો કે આનો અર્થ એ નથી કે MRHMFL નો કાયદા હેઠળ રિકવરી અને સુરક્ષાનો અમલ કરવાનો અધિકાર છે. MRHMFL તેની ધિરાણ નીતિ અને પ્રવૃત્તિમાં વિકલાંગતાના આધારે લિંગ, જાતિ, ધર્મ, દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારોને આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- પુનઃપ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, MRHMFL નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને હાલની જોગવાઈઓ અનુસાર સામાન્ય પગલાંનો આશરો લેશે અને કાયદાકીય માળખામાં કામ કરશે.
- ઉધાર ખાતાઓ ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતીના કિસ્સામાં, ઉધાર લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી, MRHMFLની સંમતિ અથવા અન્યથા લેખિતમાં મેળવવાની રહેશે.

બાંધધરી આપનાર:

- a. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધધરી આપનાર બનવાનું વિચારી રહી હોય, ત્યારે તેને તેની/તેણીની ગેરેંટર તરીકેની જવાબદારી વિશે જાણ કરવામાં આવશે;
- b. જવાબદારીની રકમ તે/તેણી તેને/પોતાને કંપનીને સોંપશે;
- c. સંજોગો કે જેમાં MRHMFL તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- d. શું MRHMFL કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશરો લે છે જો તે/તેણી ગેરેંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો;
- e. શું બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- f. સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ જે રીતે MRHMFL તેને/તેણીને આ વિશે સૂચિત કરશે.
- g. જો બાંધધરી આપનાર લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધધરી આપનારને પણ વિલકુલ ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

MRHMFL તેને/તેણીને બાંધધરી આપનાર તરીકે ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ રાખશે.

ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

લેનારાની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (તે/તેણી હવે અમારા ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ) અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત કોઈપણને તમારા એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં:

- જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય;
- જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ છે;
- જો કંપનીના હિતોને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહકોની પરવાનગી વિના માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે જૂથની અન્ય સંસ્થાઓ સહિત અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે નહીં;
- જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે અથવા લોન કરારના નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ દ્વારા તેની પરવાનગી સાથે, અમારી સહયોગી કંપનીઓને જ્યારે અમારી પાસે અન્ય નાણાકીય સેવા ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે જોડાણની વ્યવસ્થા હોય ત્યારે આવી માહિતી પૂરી પાડવા માટે કહે છે;
- જો MRHMFL ને તેના ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો તે આપતા પહેલા તેઓએ તેમની લેખિત પરવાનગી મેળવવી પડશે;
- ગ્રાહકને હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ કંપનીના તેમના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ ઍક્સેસ કરવા માટે તેમના અધિકારોની મર્યાદાની જાણ કરવામાં આવશે;
- MRHMFL ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.
- જો કોર્ટ / સત્તાવાળાઓ સંદર્ભ એજન્સીઓ અથવા CIBIL વગેરે સહિત કોઈપણ નિયમનકારી સત્તાધિકારીઓ દ્વારા નિર્દેશિત અથવા જરૂરી હોય તો.
- જો તૃતીય પક્ષ કંપનીની સંડોવણી વિના તેના પર હસ્તગત કરે છે;
- જો અજાણતા કોઈ બીજા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવ્યું હોય.

ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ

ગ્રાહકને આથી જાણ કરવામાં આવે છે કે નવું ખાતું ખોલાવતી વખતે, કંપની તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપશે અને કંપની આ સંબંધમાં જે ચેક હાથ ધરશે.

કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી પૂરી પાડશે, જો:

- તે/તેણી ચૂકવણીમાં પાછળ પડી ગયા છે.
- બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
- કંપનીની ઔપચારિક માંગને પગલે તેણે/તેણીએ દેવું ચૂકવવા માટે સંતોષકારક દરખાસ્ત કરી નથી.

આ કિસ્સાઓમાં, કંપનીએ ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને તેના દેવાના દેવા વિશે માહિતી આપવા માટે તેની યોજના લેખિતમાં જાણ કરવી જોઈએ. તે જ સમયે, કંપનીએ ગ્રાહકને ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેનાથી ક્રેડિટ મેળવવાની તમારી ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવશે.

કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના ખાતા વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે જો તેણે આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય.

જો તે ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે તો કંપની ગ્રાહકને તે માહિતીની એક નકલ પ્રદાન કરશે જે કંપનીએ ગ્રાહક વિશે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપી છે.

લેણાંની વસૂલાત

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે MRHMFL ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી પુનઃ કબજે કરીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.

MRHMFL સ્ટાફ અથવા લેણાંની વસૂલાતમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા/અને સિક્યોરિટી પુનઃ કબજામાં પોતાની જાતને ઓળખવી અને MRHMFL દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ ઓથોરિટી લેટર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર, MRHMFL દ્વારા અથવા MRHMFLની સત્તા હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું ઓળખ કાર્ડ દર્શાવશે. કંપની ગ્રાહકને મુદતવીતી સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે.

સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા કોઈપણ વ્યક્તિએ કંપનીનું કલેક્શન અથવા/અને સિક્યોરિટી પુનઃપ્રાપ્તિમાં પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત છે, તેણે નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ:

- a. ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના રહેઠાણના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાને અનુપલબ્ધ હોય તો, ધંધો/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવી જોઈએ.
- c. ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવું જોઈએ.

- d. ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા નાગરિક રીતે હોવી જોઈએ
- e. HFCના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકોનો 07-00 કલાકથી 19-00 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરવો જોઈએ, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.
- f. કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે.
- g. પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને સુવ્યવસ્થિત રીતે લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવી જોઈએ.
- h. લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન શાલીનતા અને શિષ્ટાચાર જાળવવો જોઈએ.
- i. અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઈએ.

ફરિયાદો અને શિકાયતો

આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- કંપની તેના સ્ટાફ/સિસ્ટમ/પ્રક્રિયા દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈપણ ભૂલને સુધારવા માટે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને આવી ભૂલોને કારણે ખોટી રીતે ઉપાર્જિત કોઈપણ ચાર્જને રદ કરશે.
- કંપની ટેકનોલોજીકલ નિષ્ફળતાઓને કારણે ઊભી થતી સમસ્યાઓને દૂર કરવા માટે યોગ્ય વૈકલ્પિક માર્ગો પ્રદાન કરશે.

- ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે, ગ્રાહક જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે, જો કોઈ હોય તો, ફરિયાદની પ્રકૃતિ સ્પષ્ટપણે જણાવતા કંપનીનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં (પછી ઓનલાઇન હોય કે ઓફલાઇન), ગ્રાહક નીચેનાનો સંપર્ક કરી શકે છે:

અધિકારી	સંપર્ક વિગતો	ઉકેલવા માટે જરૂરી સમય
સંબંધિત શાખા મેનેજર	શાખા કચેરી	3-5 દિવસ
જો અરજદાર અસંતુષ્ટ હોય, તો તે વધુ ફરિયાદ કરી શકે છે		
ઝોનલ બ્રાન્ચ મેનેજર	bharat@mas.co.in 079-49137777 or 079-49137799	3-5 દિવસ
જો અરજદાર અસંતુષ્ટ હોય, તો તે વધુ ફરિયાદ કરી શકે છે		
Operations સંચાલન વ્યવસ્થાપક	mrhmfl@mas.co.in 079-41106662	3-5 દિવસ
જો અરજદાર હજુ પણ અસંતુષ્ટ હોય અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે, તો તે આગળ ફરિયાદ કરી શકે છે		
ફરિયાદ નિવારણ સેલ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક	ઓનલાઇન મોડ લિંક: https://grids.nhbonline.org.in અથવા પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન મોડમાં પ્રતિ સુસંગત નિવારણ સેલ, નિયમન વિભાગ અને દેખરેખ, નેશનલ હાઉસિંગ	

	બેંક, 4થો માળ, કોર 5A, ભારત આવાસ કેન્દ્ર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-110 003	
--	------------------------------------------------------------------------------	--

સામાન્ય - માહિતી પૂરી પાડવી

MRHMFL કરશે

1. તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની મુલાકાત લઈને લોન અરજીમાં તેમના દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતો ચકાસો, જો MRHMFL દ્વારા જરૂરી માનવામાં આવે.
2. જો કંપનીને ગ્રાહકના ખાતા પર અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો, જો MRHMFL ને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા જણાવો.
3. ગ્રાહકને સલાહ આપો કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના/તેણીના ખાતાના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
4. ગ્રાહકોને તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં જાણ કરો: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
5. કોડ જાહેર કરવા માટે MRHMFL કરશે
 - a. વિનંતી પર નવા ગ્રાહકોને કોડની નકલ પ્રદાન કરશે

- b. વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઇલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવશે;
 - c. દરેક શાખામાં આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવશે અને
 - d. સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના કર્મચારીઓને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.
6. MRHMFL ના નિયામક મંડળ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરી શકાય છે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.



मास रूरल हाउसींग एन्ड मोर्टगेज फायनान्स
लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

प्रस्तावना

उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देशों पर राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा जारी अधिसूचना के अनुसरण में, इसकी अधिसूचना/परिपत्र के माध्यम से आवास वित्त कंपनियों को एक उपयुक्त उचित व्यवहार संहिता तैयार करने की सलाह के अनुसार निदेशक मंडल ने कंपनी के ग्राहकों के साथ व्यापार व्यवहार में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए "उचित अभ्यास संहिता" की समीक्षा की और उसे फिर से अपनाया, जो तत्काल प्रभाव से लागू हो गई।

संहिता में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और MRHMFL के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

संहिता का अनुप्रयोग

- यह संहिता MRHMFL के सभी कर्मचारियों और इसके व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगी।

प्रतिबद्धताएँ

MRHMFL आवास वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर सभी लेनदेन में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करने के लिए इस कोड का पालन करेगा।

- MRHMFL ग्राहक को बिना किसी अस्पष्टता के स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगा:
- ब्याज और सेवा शुल्क सहित इसके नियम और शर्तों के साथ उत्पाद और सेवाएँ ।

ग्राहक के लिए लाभ उपलब्ध

- यदि कोई गलती है तो MRHMFL उसे तुरंत और सहानुभूतिपूर्वक सुधारेगा और इस कोड के उद्देश्यों के आलोक में ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान देगा।
- MRHMFL ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा और किसी भी जानकारी को तीसरे व्यक्ति को तब तक प्रकट नहीं करेगा जब तक कि नियामक या क्रेडिट एजेंसी सहित किसी भी कानून या सरकारी अधिकारियों द्वारा आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति हो।
- MRHMFL, अनुरोध पर, मौजूदा उधारकर्ताओं और नए ग्राहकों को व्यावसायिक लेनदेन शुरू होने से पहले कोड की प्रति प्रदान करेगा।
- MRHMFL अपने ग्राहकों के साथ उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित और कंपनी की क्रेडिट नीति के अधीन प्रतिबंध, यदि कोई हों, लागू रहेंगे।

प्रकटीकरण और पारदर्शिता

- MRHMFL निम्नलिखित के माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा:
 - शाखाओं में नोटिस लगाना;

- टैरिफ शेड्यूल उपलब्ध कराना.
- MRHMFL उधारकर्ता को निम्नलिखित के बारे में सारी जानकारी देगा:
 - ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए देय शुल्क/प्रभार
 - यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की गई है तो शुल्क की राशि वापसी योग्य है।
 - पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो
 - विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो।
- क्या ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों में बदलने और इसके विपरीत विकल्प और उस पर शुल्क मौजूद है।
- क्या कोई ब्याज पुनर्निर्धारण खंड और कोई अन्य मामला मौजूद है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

MRHMFL करेगा

- यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में अपने किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।
- अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; और ग्राहक सूचना पुस्तिका द्वारा जानकारी प्रदान करेगा;
- यदि सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाया जाता है, तो यह आवश्यक होगा कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे

तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा कि कंपनी करेगी।

- समय-समय पर, ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकते हैं। उनके अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं, जिसके लिए उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करने पर अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।
- ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर एजेंसी या DSA ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने, शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

ऋण

ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण।

- खाते जिस क्षेत्र से संबंधित हैं, उसके आधार पर ऋण आवेदन से संबंधित शुल्क/शुल्क की मानक अनुसूची सभी संभावित उधारकर्ताओं को पारदर्शी तरीके से उपलब्ध कराई जाएगी।
- उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारी आवेदन पत्र में शामिल की जाएगी।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। अधिमानतः, वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में भी दर्शाया जाएगा।
- ऋण आवेदन की अस्वीकृति के मामले में, ऋण की श्रेणी या सीमा सीमा के बावजूद, इसे मुख्य कारण (कारणों) के साथ लिखित रूप में सूचित किया जाएगा, जिसके कारण ग्राहक द्वारा पूछे जाने पर ऋण आवेदन को अस्वीकार कर दिया गया।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- MRHMFL की निर्धारित जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं और क्रेडिट नीति के अनुसार, प्रत्येक ऋण आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और ऐसे जोखिम मूल्यांकन के आधार पर उपयुक्त मार्जिन/प्रतिभूतियां निर्धारित की जाएंगी।
- ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- क्रेडिट सीमा की मंजूरी उसके नियमों और शर्तों के साथ ऋण आवेदक को लिखित रूप में दी जानी है और आवेदक से ऐसे नियमों और शर्तों की स्वीकृति लिखित रूप में प्राप्त की जाएगी। ऐसे नियम और शर्तें जिन पर मंजूरी से पहले बैंक और उधारकर्ता के बीच पारस्परिक रूप से सहमति हुई है, केवल निर्धारित की जाएंगी।
- विशिष्ट अनुरोध पर ऋण आवेदक को सभी प्रासंगिक अनुलग्नकों की प्रति के साथ ऋण दस्तावेजों की प्रति उपलब्ध कराई जाएगी। मानक मंजूरी पत्र में अनुमोदन, अस्वीकृति

आदि के उदाहरण शामिल होंगे। कंपनी उचित समीक्षा/मूल्यांकन के बिना वृद्धि/अतिरिक्त सीमा/सुविधाओं पर विचार करने के लिए किसी कानूनी दायित्व के तहत नहीं है।

नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण

- स्वीकृत ऋणों का वितरण ऐसी मंजूरी को नियंत्रित करने वाले ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित नियमों और शर्तों के पूर्ण अनुपालन पर तुरंत किया जाना है।
- ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ताओं को खाता विशिष्ट परिवर्तनों के मामले में और अन्य मामलों में समय-समय पर शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर सार्वजनिक सूचना/प्रदर्शन द्वारा सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी होंगे।
- ऐसे परिवर्तनों के परिणामस्वरूप किसी भी पूरक कार्य दस्तावेज़ या लेखन को निष्पादित करने की आवश्यकता होती है, इसकी भी सलाह दी जाएगी। इसके अलावा, सुविधा की उपलब्धता ऐसे कार्यों के दस्तावेजों या लेखों के निष्पादन के अधीन होगी।
- यदि इस तरह के बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर अपना खाता बंद कर सकता है या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज चुकाए इसे बदल सकता है।

संवितरण पश्चात पर्यवेक्षण

- उधारकर्ता के सामने आने वाली किसी भी वास्तविक कठिनाई का ध्यान रखने की दृष्टि से संवितरण के बाद का पर्यवेक्षण रचनात्मक होगा।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले कंपनी उधारकर्ता को उचित नोटिस देगी।

- ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियां किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी की जाएंगी और बैंक द्वारा उधारकर्ताओं के खिलाफ किए गए किसी भी अन्य दावे के लिए सेट किया जाएगा।

अन्य सामान्य प्रावधान.

- MRHMFL ऋण मंजूरी दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रदान की गई बातों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, ऋणदाता के रूप में एमआरएचएमएफएल के ध्यान में नहीं आती है)। हालाँकि इसका मतलब यह नहीं है कि MRHMFL को कानून के तहत वसूली और सुरक्षा लागू करने का अधिकार है। MRHMFL अपनी ऋण नीति और गतिविधि में लिंग, जाति, धर्म, दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- वसूली के मामले में, MRHMFL निर्धारित दिशानिर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपायों का सहारा लेगा और कानूनी ढांचे के भीतर काम करेगा।
- उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से उधार खातों के हस्तांतरण के अनुरोध के मामले में, MRHMFL की सहमति या अन्यथा लिखित रूप में प्राप्त की जाएगी।

गारंटर:

- a. जब कोई व्यक्ति किसी ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे गारंटर के रूप में उसकी देनदारी के बारे में सूचित किया जाएगा;
- b. वह कंपनी के प्रति अपने दायित्व की कितनी राशि वहन करेगा/करेगी;
- c. जिन परिस्थितियों में MRHMFL उसे अपना दायित्व चुकाने के लिए बुलाएगा;

- d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या MRHMFL ने कंपनी में अपने अन्य पैसे का सहारा लिया है;
- e. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- f. वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका जिससे MRHMFL उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- g. यदि गारंटर बकाया का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

MRHMFL उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगा, जिसका वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

गुप्तता और गोपनीयता

उधारकर्ता की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (भले ही वह अब हमारा ग्राहक न हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर, कंपनी आपके खातों से संबंधित जानकारी या डेटा समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेगी:

- यदि सूचना कानून द्वारा दी जानी है;
- यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है;
- यदि कंपनी के हितों के लिए जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन कंपनी द्वारा इसका उपयोग ग्राहकों की अनुमति के बिना विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में अन्य संस्थाओं सहित किसी अन्य को देने के लिए नहीं किया जाएगा। ;

- यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ऋण समझौते के नियमों और शर्तों को स्वीकार करके उसकी अनुमति से, हमारी सहयोगी कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए कहता है, जब हमारे पास अन्य वित्तीय सेवा उत्पाद प्रदान करने के लिए टाई-अप व्यवस्था होती है;
- यदि MRHMFL को अपने ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें इसे देने से पहले उनकी लिखित अनुमति प्राप्त करनी होगी;
- ग्राहक को कंपनी द्वारा उनके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उनके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा;
- MRHMFL किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।
- यदि न्यायालय/प्राधिकरण संदर्भ एजेंसियों या CIBIL आदि सहित किसी भी नियामक प्राधिकरण (ओं) को निर्देश देते हैं या इसकी आवश्यकता होती है।
- यदि तीसरा पक्ष कंपनी की भागीदारी के बिना अपने दम पर अधिग्रहण करता है;
- यदि अनजाने में किसी अन्य द्वारा प्रदान किया गया हो।

क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

ग्राहक को सूचित किया जाता है कि नया खाता खोलते समय, कंपनी उसके खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को देगी और कंपनी इस संबंध में जांच कर सकती है।

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी यदि:

- वह भुगतान में पिछड़ गया है।
- बकाया राशि विवाद में नहीं है; और

- कंपनी की औपचारिक मांग के बाद भी उसने ऋण चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है।

इन मामलों में, कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उस पर बकाया ऋणों के बारे में जानकारी देने के लिए ग्राहक को अपनी योजना लिखित रूप में सूचित करेगी। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी का आपकी क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में भी बताएगी।

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है यदि उसने ऐसा करने की अनुमति दी है।

कंपनी ग्राहक को उस जानकारी की एक प्रति प्रदान करेगी जो कंपनी ने ग्राहक के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी है, यदि उसने ऐसा मांगा है।

बकाया राशि का संग्रहण

जब भी ऋण दिया जाता है, MRHMFL ग्राहक को राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या सुरक्षा को वापस लेकर, यदि कोई हो, याद दिलाना शामिल होगा।

MRHMFL स्टाफ या बकाया वसूली या/और सुरक्षा वापसी में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और MRHMFL द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, MRHMFL द्वारा या MRHMFL के प्राधिकार के तहत जारी

अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। कंपनी ग्राहकों को अतिदेय के संबंध में सारी जानकारी प्रदान करेगी।

स्टाफ के सभी सदस्यों या किसी भी व्यक्ति को वसूली या/और सुरक्षा पुनर्ग्रहण में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

- a. ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यापार/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- b. कंपनी का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार के बारे में ग्राहक को सबसे पहले जानकारी दी जानी चाहिए।
- c. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए.
- d. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी
- e. HFC के प्रतिनिधि 07-00 बजे से 19-00 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यक न हो।
- f. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।
- g. बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।
- h. बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखी जानी चाहिए।
- i. बकाया राशि लेने के लिए अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर कॉल/मुलाकात करने से बचना चाहिए।

फरियादें और शिकायतें

आंतरिक प्रक्रियाएँ

- कंपनी अपने कर्मचारियों/प्रणाली/प्रक्रिया द्वारा की गई किसी भी गलती को सुधारने के लिए शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक निपटने का प्रयास करेगी और ऐसी गलतियों के कारण गलत तरीके से लगाए गए किसी भी शुल्क को रद्द कर देगी।
- कंपनी तकनीकी विफलताओं से उत्पन्न होने वाली समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक रास्ते प्रदान करेगी।
- शिकायतों के निवारण के लिए, ग्राहक आवश्यक दस्तावेजों, यदि कोई हो, के साथ शिकायत की प्रकृति स्पष्ट रूप से बताते हुए कंपनी से संपर्क कर सकता है।
- किसी भी शिकायत (चाहे ऑनलाइन या ऑफलाइन) के मामले में, ग्राहक निम्नलिखित से संपर्क कर सकता है:

अफसर	सम्पर्क करने का विवरण	समाधान के लिए आवश्यक समय
संबंधित शाखा प्रबंधक	शाखा कार्यालय	3-5 दिन
यदि आवेदक असंतुष्ट है तो वह आगे भी शिकायत कर सकता है		
आंचलिक शाखा प्रबंधक	bharat@mas.co.in 079-49137777 or 079-49137799	3-5 दिन
यदि आवेदक असंतुष्ट है तो वह आगे भी शिकायत कर सकता है		
संचालन प्रबंधक	mrhmfl@mas.co.in 079-41106662	3-5 दिन
यदि आवेदक अभी भी असंतुष्ट है या कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो वह आगे शिकायत कर		

सकता है

शिकायत निवारण कक्ष,
राष्ट्रीय आवास बैंक

ऑनलाइन मोड लिंक:
<https://grids.nhbonline.org.in>
या
ऑफ़लाइन मोड में डाक द्वारा
प्रति,
अनुपालन निवारण कक्ष,
विनियमन विभाग एवं
पर्यवेक्षण, राष्ट्रीय आवास
बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5ए, भारत
पर्यावास केंद्र, लोधी रोड,
नई दिल्ली-110003

सामान्य - जानकारी प्रदान करना

MRHMFL करेगा

1. ऋण आवेदन में उसके द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित करें। यदि MRHMFL द्वारा आवश्यक समझा जाए।
2. यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और यदि MRHMFL को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है तो पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए ग्राहक को सूचित करें।
3. ग्राहक को सलाह दें कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
4. ग्राहकों को उनके उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में सूचित करें: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
5. कोड को प्रचारित करने के लिए MRHMFL करेगा
 - a. नए ग्राहकों को अनुरोध पर कोड की एक प्रति प्रदान करेगा
 - b. अनुरोध पर यह कोड काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा;
 - c. यह कोड प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराया जाएगा
 - d. यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया जाए।
6. MRHMFL का निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा प्रदान करेगा।

ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

MRHMFL RURAL HOUSING & MORTGAGE FINANCE LIMITED

मास रुरल हाऊसिंग अँड मॉर्टगेज फायनान्स लिमिटेड



सामान्य सराव कोड

या संहितेचे सर्व भाग फोनवरील सर्व उत्पादने आणि सेवांवर, इंटरनेटवर परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे पोस्टद्वारे किंवा कोणत्याही अन्य पद्धतीद्वारे लागू होतात.

ग्राहकांची समिती

१. हे सुनिश्चित करून, ग्राहकांशी झालेल्या सर्व व्यवहारात निष्पक्ष आणि वाजवी वागणे:

अ) आम्ही लागू करत असलेल्या उत्पादने आणि सेवांच्या संहितेमधील वचनबद्धता आणि मानक आणि आमच्या कर्मचाऱ्यांच्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींचे पालन करतो.

ब) उत्पादन आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियम पत्र आणि खऱ्या हेतूने पूर्ण करतात.

क) ग्राहकांशी आमचा व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतो.

२. "आमची आर्थिक उत्पादने सेवां कशी कार्य करतात हे समजण्यास ग्राहकांना मदत करण्यासाठी

अ) ग्राहकांना त्यांची उत्पादने आणि सेवांविषयी खालीलपैकी एक किंवा अधिक भाषेत माहिती देणे:

i. . हिंदी

ii. इंग्रजी

iii. योग्य स्थानिक भाषा.

ब) आमची जाहिरात व जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहे की दिशाभूल नाही हे सुनिश्चित करणे '

क) ग्राहकांना आमची उत्पादने व सेवा, अटी व शर्ती आणि त्यांना लागू असलेल्या व्याज दर / सेवा शुल्काविषयी स्पष्ट माहिती दिली गेली आहे याची खात्री करून घेणे.

ड) ग्राहकांना त्यांचे फायदे काय आहेत, ते कोणत्या योजनांचा लाभ घेऊ शकतात, त्यांचे आर्थिक परिणाम काय आहेत आणि त्यांच्या प्रश्नांची उत्तरे देण्यासाठी कोणाशी संपर्क साधू शकतात आणि कसे याबद्दल माहिती देणे.

3. याद्वारे उत्पादने आणि सेवा वापरण्यास ग्राहकांना मदत करणे:

a) त्यांना नियमितपणे प्रदान करणे, योग्य .

ब) व्याज दर, शुल्क किंवा अटी व शर्तीतील बदलांविषयी त्यांना माहिती देऊन '

४. चुकीच्या असलेल्या गोष्टींशी द्रुत आणि पद्धतशीरपणे व्यवहार करण्यासाठी, द्वारा:

अ) कंपनीच्या चुकीमुळे तातडीने चुका दुरुस्त करणे आणि लागू केलेले कोणतेही चार्जेस रद्द करणे.

ब) ग्राहकांच्या तक्रारी तातडीने हाताळणे.

क) ग्राहक अद्याप समाधानी नसल्यास त्यांची तक्रार कशी करावी हे सांगणे.

ड) तांत्रिक बिघाडांमुळे उद्धवणाऱ्या अडचणी दूर करण्यासाठी योग्य पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून देणे.

५. कंपनी नियम प्रसिद्ध करेल

नियम प्रसिद्ध करण्यासाठी कंपनी हा नियम एकतर काउंटरद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशनद्वारे किंवा मुख्य विनंतीद्वारे उपलब्ध करून देईल.

- त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना नियमांबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि कोड व्यवहारात आणण्याचे प्रशिक्षण दिले असल्याची खात्री करा.

६. भेदभाव नसलेले धोरण अवलंबणे आणि त्यांचा अभ्यास करणे

कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारे भेदभाव करू नये.

प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

१. कंपनीने व्याजदर, सामान्य फी आणि शुल्काची माहिती पुढीलपैकी कोणत्याही एका प्रकारेद्वारे द्यावी:

- त्यांच्या शाखेत सूचना देणे;
- टेलिफोनद्वारे किंवा हेल्पलाइनद्वारे;
- नियुक्त केलेले कर्मचारी / मदतनीस

२. संभाव्य ग्राहक कंपनीच्या बाबतीत

- ग्राहकांना स्वारस्य असलेल्या त्यांच्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी माहिती प्रदान करा;
- ग्राहकांना आवश्यक असलेल्या कोणत्याही प्रकारच्या उत्पादनाची आणि सेवांची माहिती प्रदान करणे;
- कायदेशीर नियामक आणि अंतर्गत धोरणांच्या आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी आपली ओळख आणि पत्ता सिद्ध करण्यासाठी त्यांच्याकडून किंवा तिच्याकडून कोणती माहिती आवश्यक आहे हे ग्राहकांना सांगा.

३. जे ग्राहक झाले आहेत त्यांनी समिती स्थापन करावी:

- लागू व्याज दर आणि फी आणि शुल्कासह विस्तृत च्या प्रमुख वैशिष्ट्यांविषयी अधिक माहिती प्रदान करा

4. व्याज दर

कंपनी ग्राहकांना माहिती देईल;

अ) त्यांच्या/ तिच्या ठेव आणि कर्ज दोन्ही खात्यावर लागू असलेले व्याज दर

ब) जेव्हा त्यांच्या किंवा तिच्या ठेवीवर व्याज दिले असेल, त्यांच्या किंवा तिच्या कर्जाच्या खात्यावर शुल्क आकारले जाईल.

सी) त्यांच्या किंवा तिच्या खात्यावर व्याज कसे लागू केले जाते आणि व्याज मोजण्याची पद्धत.

5. व्याज दरात बदल,

जेव्हा कंपनी आपल्या उत्पादनांवर व्याज दर बदलेल तेव्हा ग्राहकांना त्याची माहिती देईल.

6. फी आणि शुल्क

- कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये विनामूल्य सेवा दिल्या जाणाऱ्या सेवांची यादी प्रदर्शित करेल.
- कंपनीने ग्राहकांना त्यांच्या शुल्काच्या वेळापत्रकात सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू असलेल्या शुल्काची माहिती देईल.
- कंपनीने आपल्या ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे निवडलेल्या उत्पादन / सेवांचे नियमन न केल्यास / नियम पाळल्यास कोणत्याही अटी व शर्तीचे उल्लंघन झाल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडांबद्दलची माहिती प्रदान करावी.

7. शुल्क आणि शुल्कामध्ये बदल

- बदल एलएफ कंपनी फी वाढवते आणि कोणतेही शुल्क आकारते किंवा नवीन शुल्क लागू करते, सुधारित शुल्क आकारले किंवा प्रभावी होण्यापूर्वी एक महिन्यापूर्वी त्यास सूचित केले जाईल.

8. अटी व शर्ती:

- प्रथमच उत्पादन सेवेचा लाभ घेणाऱ्या ग्राहकांना त्याने किंवा तिने कंपनीला दिलेल्या सेवेसाठी संबंधित अटी व शर्तीचा सल्ला घ्यावा.
- सर्व अटी व शर्ती उचित असतील आणि साध्या आणि सोप्या भाषेत स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या संबंधित हक्कांची दायित्वे आणि जबाबदाऱ्या ठरवतील.

9. अटी व शर्तीमधील बदल

खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे ग्राहकांना अटी व शर्तीतील बदलांविषयी सांगितले पाहिजे:

- वैयक्तिक माहिती
- प्रत्येक शाखेत सूचना फलक
- ईमेल आणि वेबसाइटसह इंटरनेट
- वृत्तपत्र

अ) सामान्यतः संभाव्य परिणामासह केलेले बदल आपणांस सूचित करता

ब) कोणत्याही सूचना न देता काही बदल केल्यास ते बदल 30 दिवसांच्या आत सूचित केले जातील, जर असे बदल ग्राहकांच्या तोट्यात असतील तर तो 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता तिचे खाते बंद करू शकतो किंवा ती न बदलता बदलता येईल कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज द्यावे.

क) कोणत्याही वर्षात होणारे मोठे बदल किंवा बरीच किरकोळ बदल याची विनंती केल्यावर ग्राहकाला कळविण्यात येईल आणि त्यातील नवीन नियम व शर्तीची प्रत किंवा त्या बदलांचा सारांश द्यावा.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

1. कंपनी

- सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक सामग्री दिशाभूल करणारी नाही हे स्पष्ट आहे
- कुठल्याही माध्यमातल्या जाहिरातींमधील किंवा जाहिरातीच्या साहित्यात जी सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेतात आणि व्याज दराच्या कंपनीचा संदर्भ समाविष्ट करतात, अन्य फी आणि शुल्क लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर उपलब्ध आहे का ते देखील सूचित करते.
- सहाय्यक सेवा प्रदान करण्यासाठी कंपनी तृतीय पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास त्या तृतीय पक्षाची आवश्यकता असेल आणि ग्राहकांना वैयक्तिक माहिती त्याच गोपनीयतेची आणि सुरक्षा देणारी कंपनी सांगेल
- कंपनीच्या प्रतिनिधी / कुरिअरने किंवा डीएसने या संहितेचे उल्लंघन केल्यामुळे किंवा कृतीतून कोणत्याही चुकीच्या कृतीत गुंतलेल्या किंवा ग्राहकांकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास त्या तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि त्या हाताळण्यासाठी योग्य ती कारवाई सुरू केली जाईल.

गोपनीयता आणि गोपनीयता

१. ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय मानली जाईल व खालील तत्त्वे व धोरणांचे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी खालील काही अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कंपन्यांसह, ग्राहकांनी प्रदान केलेली किंवा अन्यथा ग्राहकांच्या खात्याशी संबंधित माहिती किंवा डेटा उघड करणार नाही:

- जर कायद्याने माहिती दिली असेल तर.
- जर जनतेकडे माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य असेल तर
- जर कंपनीच्या हितास ती माहिती देणे आवश्यक असेल परंतु ते विपणन उद्देशाने ग्रुपमधील इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्याबद्दल माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाऊ नये.
- जर ग्राहक कंपनीला ती माहिती उघड करण्यास किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने विचारत असेल तर
- जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ मागितला गेला असेल तर ते देण्यापूर्वी त्यांची लेखी परवानगी घेतली जाईल.
- कंपनीने त्याच्या किंवा तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींचे मूल्यांकन करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत ग्राहकांना त्याच्या किंवा तिच्या हक्कांची माहिती दिली जाईल
- जोपर्यंत ग्राहक विशिष्टपणे अधिकृत करण्यास परवानगी देत नाही तोपर्यंत कंपनी एचएफसीसह अन्य कोणालाही विपणन उद्देशाने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही. '

2 क्रेडिट संदर्भ एजन्सी

- जेव्हा एखादे खाते खाते उघडते, जेव्हा कंपनी आपले खाते तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे पाठवते तेव्हा कंपनी त्याला / तिची माहिती देईल आणि कंपनी त्यांच्याकडे माहिती घेऊ शकेल.
- ग्राहक क्रेडिट कार्ड एजन्सीना ग्राहकाच्या वैयक्तिक debtsण घेण्याबद्दल माहिती देऊ शकते;

I. ग्राहक त्याच्या / तिच्या पेमेंटसह मागे पडला आहे;

II. एलएल, थकीत रक्कम विवादात नाही;

III. कंपनीने दिलेल्या मागणीनुसार ग्राहकांनी कर्जाची परतफेड केल्याबद्दल कंपनी समाधानी आहे असे कोणतेही प्रस्ताव दिले नाहीत.

- कंपनीने क्रेडिट संदर्भ संस्थांना ग्राहकांच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते जर जर ग्राहकाने त्यांना परवानगी देण्यास परवानगी दिली असेल,

- क्रेडिट संदर्भ एजन्सीना देण्यात आलेल्या माहितीची एक प्रत एखाद्या कंपनीने मागणी केल्यास ती कंपनीला पुरविली जाईल.

१. जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनीने ग्राहकांना परतफेडची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि आर-पेमेंटच्या कालावधीनुसार समजावून सांगावी. तथापि, जर ग्राहक परतफेडच्या वेळापत्रकांचे पालन करीत नसेल तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार निश्चित केलेली प्रक्रिया निश्चित केली जाईल. प्रक्रियेमध्ये ग्राहकांना त्याची नोटिस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन आणि / किंवा काही असल्यास सुरक्षिततेचा पुन्हा विचार करून त्याची आठवण करून देण्यात येईल.

२. कंपनीचे संकलन धोरण सौजन्याने, योग्य वागणुकीने आणि मनापासून तयार केले पाहिजे. एखाद्या कंपनीने ग्राहकांचा आत्मविश्वास वाढवणे आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवणे यावर विश्वास ठेवला पाहिजे. कंपनीचे कर्मचारी किंवा त्यांचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने थकबाकी गोळा करण्यासाठी किंवा / आणि सुरक्षा भांडार पुन्हा सादर करणे / कंपनीने स्वतःस स्वतःची ओळख पटवून द्यावी व विनंती केल्यावर कंपनीने दिलेला अधिकार पत्र प्रदर्शित करावा, कंपनीने दिलेली ओळखपत्र दाखवा किंवा अधिकाराखाली कंपनी. कंपनी ग्राहकांना थकबाकीसंबंधित सर्व माहिती प्रदान करेल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

३. संग्रहातील किंवा / आणि सुरक्षा भांडवलात कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या स्टाफमधील सर्व सदस्यांनी किंवा कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक सूचनांचे अनुसरण केले पाहिजे:

- ग्राहकास त्याच्या आवडीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या राहत्या जागेवर काही ठराविक जागा नसल्यास आणि व्यवसाय / व्यवसायाच्या जागेवर त्याच्या / तिच्या निवासस्थानावर अनुपलब्ध असल्यास सामान्यपणे संपर्क साधला जाईल.
- कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार पहिल्यांदाच ग्राहकांना कळवायला हवा.
- ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असेल.
- कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकांच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशिष्ट परिस्थितीची आवश्यकता नसल्यास 07: 00 ते 19: 00 दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधू शकतात.
- एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्यासाठी ग्राहकांच्या विनंतीचा शक्य तितक्या आदर केला जाईल.
- कॉलची वेळ आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- परस्पर स्वीकार्य आणि व्यवस्थित पद्धतीने थकबाकी संबंधित वाद किंवा मतभेद सोडविण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जावे.
- थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकांच्या जागेवर सभ्यता आणि सजावट ठेवली पाहिजे.
- थकबाकी गोळा करण्यासाठी जाताना कुटुंबातील दुःखद प्रसंग किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंग कॉल / भेट देऊन टाळणे आवश्यक आहे.

तक्रारी आणि दुःख

1. अंतर्गत प्रक्रिया.

- जर ग्राहकाला तक्रार करायची असेल तर त्याला / तिला सांगावे:
 - i. मी. तक्रार कशी करावी
 - ii. जेथे तक्रार केली जाऊ शकते
 - iii. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी?
 - iv. प्रत्युत्तरासाठी कोणाकडे जावे
 - v. ग्राहक निकालाबद्दल आनंदी नसेल तर काय करावे
 - vi. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांना कोणत्याही प्रश्नांची उत्तरे देतील. '

- तक्रारी योग्य व त्वरित हाताळण्यासाठी कंपनीच्या कार्यपद्धतीचा तपशील कोठे शोधायचा हे ग्राहकांना सांगावे.
- जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल तर कंपनीने आठवड्यातून त्याला / तिचा पोच / प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे. जर कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन मदत डेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवर तक्रार नोंदवली गेली असेल तर (ग्राहकाला तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.)
- या प्रकरणाची तपासणी केल्यावर कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे सांगावे लागेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत प्रयत्न करण्याचा प्रयत्न केला जाईल आणि तक्रार / तक्रार कशी घ्यावी हे त्याला / तिला कळविले पाहिजे. पुढे जर तो / तिची समाधानी नसेल तर.

आपला ग्राहक जाणून घ्या (केवायसी) मार्गदर्शक सूचना

१. खाते उघडण्यापूर्वी आणि कार्यान्वित करण्यापूर्वी कंपनी “आपला ग्राहक / कंपनीच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार” आवश्यकतेनुसार परिश्रम घेईल.

- ग्राहकास तसे करण्यास आवश्यक कागदपत्रे किंवा पुरावे सादर करण्यास किंवा प्रदान करण्यास सांगा;
- कंपनीच्या केवायसी, अँटी मनी लॉन्ड्रिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी फक्त अशी माहिती मिळवा. जर कोणतीही अतिरिक्त माहिती विचारली गेली तर ती स्वतंत्रपणे मागितली जाईल आणि आम्ही अशी अतिरिक्त माहिती मिळविण्याचे उद्दिष्ट निर्दिष्ट करू. अशी माहिती देणे ऐच्छिक असेल;
- खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर सामग्री ग्राहकांना द्या. त्यामध्ये सुसज्ज करणे आवश्यक असलेल्या आवश्यक माहितीचा तपशील आणि सत्यापन करण्यासाठी तयार केलेली कागदपत्रे आणि / किंवा केवायसी आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी कागदपत्रे असतील;

कंपनीने कोणतेही कर्ज दिले त्याआधी ग्राहक ते परतफेड करण्यास सक्षम असेल की नाही याचे मूल्यांकन केले पाहिजे.

जर कंपनी ग्राहकांना कर्ज प्रदान करू शकत नसेल तर ती नाकारण्याचे कारण सांगेल. जर ग्राहकाला कंपनीने त्याच्या जबाबदाऱ्यांसाठी एखाद्याची हमी किंवा इतर सुरक्षा स्वीकारावी अशी इच्छा असेल तर कंपनी हमी किंवा इतर सुरक्षा देणाऱ्याला किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागारास त्याच्या वित्तीय पैशाविषयी गोपनीय माहिती देण्यास परवानगी मागू शकेल. कंपनी देखील करू शकते:

- ग्राहकांना त्यांची वचनबद्धता आणि त्यांच्या निर्णयाचे संभाव्य परिणाम समजले आहेत याची खात्री करून घेण्यासाठी स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घेण्यास प्रोत्साहित करा
- ग्राहकांना सांगा की शक्यतो गॅरंटी किंवा इतर सुरक्षा देऊन ते त्याच्याऐवजी किंवा तसेच देय होऊ शकतात; आणि
- त्यांचे उत्तरदायित्व काय असेल ते त्यांना सांगा.

कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- कर्ज उत्पादन, कंपनी लागू असलेल्या व्याजदराबद्दल तसेच काही फी असल्यास माहिती उपलब्ध करून देईल. प्रक्रियेसाठी देय, प्रीपेमेंट पर्याय आणि काही असल्यास किंवा शुल्कामुळे जे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करतात, जेणेकरून इतर कंपन्यांशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि माहिती घेणारे निर्णय ग्राहक घेऊ शकतात.
- कंपनीने सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पोचपावती देण्याची एक यंत्रणा तयार केली पाहिजे जेणेकरून कर्जाच्या अर्जाची विल्हेवाट लावण्यात येईल अशी मुदतदेखील पोचपावतीमध्ये दर्शविली जावी.

- साधारणपणे कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असणारी सर्व माहिती अर्जाच्या वेळी कंपनीकडून गोळा केली जाईल. जर काही अतिरिक्त माहिती हवी असेल तर ग्राहकाला त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल असे सांगितले पाहिजे.
- कंपनी ग्राहकास कर्ज मंजूरीच्या अटी व शर्तीसह पोचवेल
- विनंतीनुसार कर्जाच्या कागदपत्रात उद्धृत केलेल्या सर्व बाबींच्या प्रतांसह, कंपनीला किंमतीनुसार कंपनीने किंमतीद्वारे केलेल्या सर्व कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अधिकृत प्रती आणि पुरवल्या पाहिजेत.
- कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात, धर्माच्या आधारे भेदभाव करणार नाही, परंतु या कंपनीला समाजातील वेगवेगळ्या घटकांसाठी तयार केलेल्या योजनेत भाग घेण्यास किंवा भाग घेण्यास अडथळा आणता येणार नाही.
- कंपनीने सर्व थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकित रकमेच्या पूर्ततेवर ताबडतोब सोडल्या पाहिजेत किंवा कर्ज घेणाऱ्या कोणत्याही अन्य हक्क कंपनीच्या दाव्याच्या अधीन असल्यास कर्ज घेणाऱ्यास असा अधिकार दिला जाईल. उर्वरित अटी व शर्तीबद्दल संपूर्ण माहितीसह त्यासंबंधीची नोटीस, ज्यानुसार कंपनी संबंधित दावे निकाली काढल्याशिवाय किंवा देय होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार कंपनीला आहे.

जामीनदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीची एकट्याची हमी मानली जाते, तेव्हा त्यास त्याविषयी माहिती दिली पाहिजे

- हमी म्हणून त्याचे / तिचे उत्तरदायित्व;
- तो/ ती कंपनीत उत्तरदायित्वाची रक्कम परताव्यासाठी तो / ती वचनबद्ध असतील.;
- ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला किंवा तिचे उत्तरदायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;
- जर एखाद्या कंपनीने जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यास अपयशी ठरले असेल तर एखाद्या कंपनीकडे त्याच्या / इतर पैशांसाठी कंपनीकडे स्रोत आहे का
- हमी म्हणून तिची जबाबदार्या विशिष्ट प्रमाण पुरती मर्यादित आहेत की ती अमर्यादित आहेत आणि
- वर्ण किंवा पात्र म्हणून त्याच्या जबाबदाऱ्या आणि वेळ कंपनी आणि कंपनीने तिला याविषयी तिला ज्या पद्धतीने सूचित केले जाईल त्या वेळ व परिस्थितीतून
- कंपनीने त्याला किंवा तिला कोणत्याही मालकाच्या प्रतिकूल बदलाच्या पोषाखबद्दल माहिती दिली पाहिजे ज्यात तो किंवा ती जामीनदार म्हणून उभा आहे.

सामान्य

कंपनी ग्राहकांना माहिती देईल

- कर्जाच्या मंजूरीची चर्चा करित असताना लागू असलेल्या फी आणि शुल्कासह त्याच्या कर्ज उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करते.
- ग्राहकास त्याच्या / तिची ओळख, पत्ता, नोकरी, अतीवृत्ती व इतर कोणत्याही कागदपत्रांच्या संदर्भात त्याच्याकडून किंवा तिच्याकडून कागदपत्रे बनविण्याबाबत किंवा तिच्याकडून अर्ज करण्यास सक्षम करण्यासाठी त्याच्याकडून किंवा तिच्याकडून तयार केलेली माहिती / कागदपत्रांसाठी सल्ला द्या. कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी वैधानिक अधिकार्यांनी आदेश दिले आहेत.

- कर्जाच्या अर्जामध्ये त्याने किंवा तिच्या निवासस्थानी किंवा व्यवसाय दूरध्वनी क्रमांकावर किंवा / किंवा त्याच्या निवासस्थानास आणि / किंवा या उद्देशाने नियुक्त केलेल्या एजन्सीमार्फत / किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर वैयक्तिक संपर्क साधून किंवा तिच्या संबंधी उल्लेख केलेल्या कंपनीकडून आवश्यक तपशिलाची पडताळणी करा.
- जर कंपनीने ग्राहकांच्या खात्यावर केलेल्या व्यवहाराची चौकशी करण्याची गरज भासली असेल तर कंपनीने त्यास गुंतवून ठेवण्याची गरज असल्यास पोलिस / इतर तपास एजन्सीसमवेत सहकार्य करण्यास सांगितले पाहिजे.
- कंपनीने ग्राहकाला असा सल्ला दिला पाहिजे की जर ग्राहक असामान्य असेल तर तो त्याच्या किंवा तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता कार्य केले आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक त्यास जबाबदार असेल.
- कंपनीने कर्जाच्या अर्जाची पावती देणे आवश्यक आहे अशा प्रकारच्या पावतीमध्ये कर्ज अर्जाची विल्हेवाट लावण्यात येईल अशा मुदतीसह कंपनीने मंजूरीच्या पत्राद्वारे किंवा अन्यथा इतर प्रकारे लेखी लिहावे.
 - १) मंजूर कर्जाची रक्कम
 - २) अटी व शर्ती (वार्षिक दरांसह)
 - ३) अर्ज करण्याची पद्धत आणि कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची नोंद रेकॉर्डवर ठेवा.

या कंपनीअंतर्गत पुढील कंपनीकडे तक्रार निवारण यंत्रणा असणे आवश्यक आहे. ग्राहक त्यांचे प्रश्न / विवाद / विनंती कंपनीच्या शाखा कार्यालयांना पाठवू शकतात. त्यानंतर शाखा अधिकारी संबंधित विभागांना दोन चौकातील वाद-विवादाची विनंती करतील जेणेकरून या प्रश्नाचे अन्वेषण सीआरएम विभागाने सोडवले तर प्रकरण पुन्हा भरण्याची गरज भासल्यास ते रिलेशनमध्ये ग्राहक संबंध व्यवस्थापकाकडे (सीआरएम) नेले जाईल.

सीआरएम सरतेशेवटी मुख्य कार्यकारी अधिकारी (COO)

जर कोणत्याही स्तरावर तक्रारींचे निराकरण झाले नाही तर येथील व्यवस्थापक ऑपरेशन्सकडे समान संदर्भ दिले जाऊ शकतात

वरिष्ठ व्यवस्थापक सीआरएम,

आर्थिक सेवा मर्यादित

चौथा मजला नारायण चेंबर्स

पतंग हॉटेल आश्रम रोडच्या मागे

अहमदाबाद-380009

079-41106500

Email: mfsl@mas.co.in