



HINDUJA HOUSING FINANCE

We trust your potential

Policy on Fair Practice Code Version 2.0

Policy on Fair Practice Code			
Particulars	Date	Approved by	Version
Policy approved on	18 th July, 2016	Board	Version 1.0
Annual review	9 th November, 2018	Board	Version 1.0
Amended	4 th November, 2019	Board	Version 2.0
Annual review	2 th November, 2020	Board	Version 2.0
Annual review	3 rd November, 2021	Board	Version 2.0
Amended	29 th October, 2022	Board	Version 3.0

We, Hinduja Housing Finance Limited (hereinafter referred to as “HHF” or “we”), have framed and adopted a code, which sets the principles for fair practice standards when dealing with customers. The Code has been prepared based on the Guidelines issued by Reserve Bank of India on Fair Practices Code.

OBJECTIVES:

- 1) To promote fair and good practices in dealing with the customers.
- 2) To increase transparency in the transactions between HHF and the customers, so that the customer can have an understanding of what he/she can reasonably expect of the services, from HHF.
- 3) To encourage market forces through competition, to achieve higher operating standards.
- 4) To promote fair and cordial relationship between customer and HHF.
- 5) To foster confidence in housing finance system.

FAIR & TRANSPARENT DEALINGS:

A. We shall act fairly and reasonably in all dealings with the customers by ensuring the following:

- 1) HHF shall meet the commitments made and standards as per RBI's guidelines on Fair Practices Code for the products and services that are being offered to the customers.
- 2) The staff shall follow the procedures and practices as laid down by HHF.
- 3) The products and services of HHF shall meet the relevant laws and regulations in letter and spirit.
- 4) The dealings of HHF with the customers shall be based on ethical principles of integrity and transparency.

B. We shall transparently disclose to the borrower all information about fees / charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned / disbursed, pre-payment options and charges, if any, penalty for delayed repayment if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice-versa, existence of any interest reset clause and any other matter which affects the interest of the borrower. In other words, we must disclose ‘all in cost’ inclusive of all charges involved in processing / sanction of loan application in a transparent manner. It should also be ensured that such charges / fees are non-discriminatory.

ADVERTISING, MARKETING AND SALES:

We shall ensure that:

- 1) All advertising and promotional materials are clear and do not mislead the customers.
- 2) Promotional literature on services and products, in any media shall include a reference to the interest rate. HHF shall also ensure to indicate the fees, charges, terms and conditions that are applicable for the products and services and are made available to the customers on request.
- 3) HHF shall ensure to provide the information on interest rates, fees and charges through
 - a) Notices displayed at Branch premises.
 - b) Telephone or help lines.
 - c) Company's website.
 - d) Designated staff/help desk.
 - e) Providing service guide/tariff schedule.
- 4) HHF shall ensure that the "third parties engaged" for providing support services shall handle customer personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as HHF would.
- 5) HHF may from time to time shall communicate to customers various features of the products availed by them. Information about the new products/other products /services shall be conveyed to the customers, only if the customer had given his/her consent to receive such information/services either by mail or by registering the same on the web site or on customer service number.
- 6) HHF shall prescribe a code of conduct for "Direct Selling Agencies" (DSA) if their services are engaged /availed in marketing products /services, to identify themselves when they approach the customer for selling the products personally or through phone.
- 7) In the event of receipt of any complaint from the customer that HHF's representative(s) / courier / DSA had engaged in any improper conduct or acted in violation of this code, appropriate steps shall be taken to investigate and to handle the complaint(s) and to make good the loss.

LOANS:

A. Applications:

- 1) We had included all the questionnaire, columns and tables to elicit the information that is needed, in the application form, for taking credit decision. The data required in the

application form, shall enable the applicant(s) to compare the terms and conditions offered by HHL with other housing finance institutions, so that the customer is in a position to take his/her decision independently.

2) We have also provided perforated sheet at the end of application form, for giving acknowledgement, to the applicant, for having received the application form, with date & signature of the authorized person of HHF at the branch.

B. Processing of Application Form & Terms and Conditions:

1) In the normal course, all the information that is needed is collected from the applicant at the time of submission of application form. The customer shall be informed at the time of accepting the application form, that the branch shall contact him/her again immediately, in case additional information is needed required.

2) HHF shall issue to the applicants a Sanction Letter, conveying there in the "Terms and Conditions" of sanction/approval. The sanction letter indicates the loan amount approved, tenure, annualised rate of interest, mode of rest, amount of processing fee received & balance payable, principal security and/or collateral security, guarantor (wherever applicable), special conditions and other terms of sanction. If the applicant accepts for the terms and conditions stated in the sanction letter, then he/she should sign on the sanction letter with date, as acceptance of the sanction letter.

3) HHF shall invariably furnish a copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement to every borrower at the time of sanction / disbursement of loans.

C. Communication of rejection of Loan Application

If HHF cannot provide the loan to the customer, it shall communicate in writing/ Email / SMS the reason(s) for rejection.

D. Disbursement of loans including changes in terms and conditions

1) Disbursement shall be made in accordance with the terms and conditions stated in the "schedule" of the loan agreement.

2) HHF shall give notice to the borrower of any change in the terms and conditions of the loan agreement. HHF should also ensure that changes, if any in interest rates and charges are effected only prospectively and a suitable condition in this regard is incorporated in the loan agreement. If the changes, if any made in the loan agreements are disadvantage to the customer, he/she may within 60 days & without notice close his /her loan account or switch it without paying any extra charges or interest.

3) Decisions of HHF to recall the advance or accelerate the payment or performance under the agreement or seeking additional securities shall be in consonance with the loan agreement.

4) HHF shall release all the securities charged to HHF upon repayment of all dues, subject to right or lien for any other claim/guarantee, which is outstanding against the borrower. HHF shall give notice to the borrower if right of lien is proposed to be exercised or HHF is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled or paid.

GUARANTOR:

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

- 1) His/her liability as guarantor.
- 2) The amount of liability he/she will be committing himself/herself to HHF
- 3) Circumstances under which the HHF will call on him/her to pay up the borrower's liability.
- 4) Whether HHF has recourse to his/her other monies in HHF, if he/she fail to pay up as a guarantor.
- 5) Whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or they are unlimited.
- 6) Time & circumstances in which his/her liabilities as guarantor will be discharged as also the manner in which HHF shall notify him/her about this.
- 7) 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.

HHF 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

We shall treat the personal information of customer even when the customer is no longer a customer as private and confidential. We will not reveal the data or information of customer to anyone including other companies in the group except when:

- a) Required by law
- b) Duty towards public to reveal information
- c) Our interest requires giving information to anyone else, including other companies in the group, for marketing purposes
- d) If the customer asks HHF to reveal the information or with the customer's permission
- e) If HHFs are asked to give a reference about customers, they shall obtain prior written permission from the customer before giving it.
- f) We will inform the customer about his rights/liabilities under the Laws of India for accessing the personal records that we hold about him/her.
- g) We will not use customer's personal information for marketing purposes unless the customer specifically authorizes us to do so.

CREDIT REFERENCE AGENCIES

- 1) We shall inform customer of the circumstances when we will pass on the account details to credit reference agencies.
- 2) We may give information to credit reference agencies about the personal debts the customer owes us if:
 - a) The customer has fallen behind his/her payments
 - b) The amount owed is not in dispute
 - c) The customer has not made proposal following our formal demand for repayment of dues.
- 3) We shall intimate the customer in writing in such a case. At the same time, we shall explain to the customers the role of credit reference agencies and the effect the information they provide can have on customer's ability to get credit.
- 4) We shall give information about the customer's account to credit reference agencies if the customer has given his/her permission to do so.
- 5) We shall provide relevant information given to credit reference agencies if demanded by the customer.

COLLECTION OF DUES

- 1) When the loans are given, we shall explain to the customer the repayment process by mentioning amount, tenure and periodicity of repayment in the welcome letter. 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.

2) Our collection policy/ process shall be built on courtesy, fair treatment and persuasion. We believe in fostering customer confidence and long-term relationship. Our staff or any person authorized to represent us in collection of dues or / and security repossession shall identify himself / herself and display the authority letter issued by us and upon request, display his / her identity card issued by the Company or under authority of the Company. HHF will provide customers with all the information regarding dues and shall endeavour to give sufficient notice for repayment of dues.

3) All the members of the staff or any person authorized to represent us in collection and / or security repossession shall 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 shall be made known to the customer at the first instance.

c) Customer's privacy would be respected.

d) Interaction with the customer shall be in a civil manner.

e) Our 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) We will endeavor to consider the customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place and such requests shall be honoured, as far as possible.

g) A tracker with time and number of calls and gist of conversation would be maintained.

h) All assistance would be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.

i) During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum will be maintained.

j) Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions would be avoided for making calls / visits to collect dues.

COMPLAINTS AND GRIEVANCES

- 1) We shall adopt a system of receiving, registering and disposal of complaints and grievances at all its branches and offices.
- 2) We shall inform the customer about the procedure followed for handling complaints fairly and quickly on our website, as and when launched.
- 3) If we receive the complaint in writing from the customer, we shall send him/her an acknowledgement /response within a week. If we receive a complaint over phone from a customer, we will provide the customer with a complaint reference number and keep him informed of the progress.
- 4) After examining the matter, we shall send the final response to the customer or explain him reason why we need more time to respond and will try to do so within six weeks of the complaint.
- 5) The grievance redressal procedure is published on our website, as and when launched.

GENERAL

- 1) If we think necessary, we shall verify the details mentioned by the customer in the loan application by contacting the customer at his/ her residence and/or business addressees through agencies appointed for the purpose.
- 2) The customer is expected 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 Company needs to involve them.
- 3) If the customer acts fraudulently, he / she will be responsible for all losses and if the customer acts without reasonable care and this causes losses, then he / she will be responsible for the same.
- 4) We shall give customers information about our products and services in English normally. However, if requested by the customer, such information shall be provided in Hindi or any other appropriate local language.
- 5) We will not discriminate between our customers on grounds of sex, caste and religion. Further, HHF will not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude us from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.
- 6) We will process requests for transfer of a loan account, either from the borrower or from a bank/financial institution, in the normal course.

7) To publicise the code, we will:

- a) provide existing and new customers with a copy of the Code
- 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 on their website; and
- d) ensure that the staff are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.

8) The Board of Directors of HHF will do a periodical review of the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews will be submitted to the Board at regular intervals.



उचित व्यवहार

संहिता पर नीति

संस्करण 2.0

संस्करण ट्रेकर			
विवरण	दिनांक	के द्वारा अनुमोदित	संस्करण
नीति मंजूर होने की दिनांक	18 जुलाई, 2016	बोर्ड	संस्करण 1.0
वार्षिक समीक्षा	9 नवंबर, 2018	बोर्ड	संस्करण 1.0
संशोधित	4 नवंबर, 2019	बोर्ड	संस्करण 2.0
वार्षिक समीक्षा	2 नवंबर, 2020	बोर्ड	संस्करण 2.0
वार्षिक समीक्षा	3 नवंबर, 2021	बोर्ड	संस्करण 2.0
संशोधित	29 अक्टूबर, 2022	बोर्ड	संस्करण 3.0

हम, हिंदुजा हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (Hinduja Housing Finance Limited) (इसके बाद "HHF (एचएचएफ)" या "हम" कहा गया है), ने एक संहिता बनाई और अपनाई है, जो ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करती है। उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर संहिता तैयार की गई है। उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर संहिता तैयार की गई है।

उद्देश्य:

- 1) ग्राहकों के साथ व्यवहार करने को लेकर निष्पक्ष और अच्छी प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- 2) HHF (एचएचएफ) और ग्राहकों के बीच लेनदेन में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए, जिससे कि ग्राहक को समझ में आ सके कि वह HHF (एचएचएफ) से सेवाओं के बारे में यथोचित अपेक्षा कर सकता/सकती है।
- 3) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना।
- 4) ग्राहक और HHF (एचएचएफ) के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- 5) हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास जगाना।

उचित और पारदर्शी व्यवहार:

- A. हम यह बातें सुनिश्चित करके ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और यथोचित कार्य करेंगे:
- 1) HHF (एचएचएफ) ग्राहकों को पेश किए जा रहे उत्पादों और सेवाओं के लिए उचित व्यवहार संहिता पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार की गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगा।
 - 2) कर्मचारी HHF (एचएचएफ) द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करेंगे।
 - 3) HHF (एचएचएफ) के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरी तरह से पूरा करेंगे।
 - 4) ग्राहकों के साथ HHF (एचएचएफ) का व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।
- B. हम उधारकर्ता को ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है, तो शुल्क की वापसी योग्य राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, देरी से चुकोती के लिए दंड, यदि कोई हो, फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व, और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी पारदर्शी रूप से प्रकट करेंगे। दूसरे शब्दों में, हमें पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'समस्त लागत' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे परिवर्तन/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
-

विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि:

- 1) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हों और ग्राहकों को गुमराह नहीं करती हों।
 - 2) किसी भी मीडिया में सेवाओं और उत्पादों पर प्रचार साहित्य में ब्याज दर का संदर्भ शामिल होगा। HHF (एचएचएफ) उत्पादों और सेवाओं के लिए लागू शुल्क, शुल्क, नियम और शर्तों को इंगित करना भी सुनिश्चित करेगा और अनुरोध पर ग्राहकों को उपलब्ध कराया जाएगा।
 - 3) HHF (एचएचएफ) इन माध्यमों से ब्याज दरों, शुल्कों और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करना सुनिश्चित करेगा
 - a) शाखा परिसर में डिस्पले किए गए नोटिस।
 - b) टेलीफोन या हेल्प लाइनें।
 - c) कंपनी की वेबसाइट।
 - d) मनोनीत कर्मचारी/हेल्प डेस्क।
 - e) सर्विस गाइड/टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना।
 - 4) HHF (एचएचएफ) यह सुनिश्चित करेगा कि सहायक सेवाएं प्रदान करने के लिए लगे हुए "तृतीय पक्ष" ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसे HHF (एचएचएफ) करेगा।
 - 5) HHF (एचएचएफ) समय-समय पर ग्राहकों को प्राप्त होने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकता है। नए उत्पादों/अन्य उत्पाद /सेवाएं के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाएगी, जब ग्राहक ने मेल द्वारा या वेब साइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवाओं को प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
 - 6) HHF (एचएचएफ) "डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों" (DSA (डीएसए)) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा यदि उनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं के विपणन में लगी हुई हैं/उपलब्ध हों, ताकि जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करें तो उनकी पहचान हो सके।
 - 7) HHF (एचएचएफ) के प्रतिनिधि/कूरियर/DSA (डीएसए) द्वारा किसी अनुचित आचरण या इस संहिता के उल्लंघन में कार्य में लिप्त होने की ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
-

ऋण:

A. आवेदन:

- 1) हमने क्रेडिट निर्णय लेने के लिए आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी प्राप्त करने के लिए सभी प्रश्नावली, कॉलम और टेबल शामिल किए थे। आवेदन पत्र में आवश्यक डेटा, आवेदक(कों) को अन्य हाउसिंग फाइनेंस संस्थानों के साथ HHL द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों की तुलना करने में सक्षम करेगा, ताकि ग्राहक स्वतंत्र रूप से अपना निर्णय लेने की स्थिति में हो।
- 2) हमने शाखा में HHF (एचएचएफ) के अधिकृत व्यक्ति के दिनांक और हस्ताक्षर के साथ आवेदन पत्र प्राप्त करने के लिए आवेदक को पावती देने के लिए आवेदन पत्र के अंत में छिद्रित शीट भी प्रदान की है।

B. आवेदन पत्र और नियम और शर्तों का प्रसंस्करण:

- 1) आमतौर पर, आवेदन पत्र जमा करने के समय आवेदक से आवश्यक सभी जानकारी एकत्र की जाती है। आवेदन पत्र स्वीकार करते समय ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता/अपेक्षा होने पर शाखा तुरंत उससे फिर से संपर्क करेगी।
- 2) HHF (एचएचएफ) आवेदकों को एक स्वीकृति पत्र जारी करेगा, जिसमें स्वीकृति/अनुमोदन के "नियम और शर्तें" शामिल होंगी। स्वीकृति पत्र स्वीकृत ऋण राशि, कार्यकाल, ब्याज की वार्षिक दर, आराम का तरीका, प्राप्त प्रसंस्करण शुल्क की राशि और देय शेष राशि, मूल सुरक्षा और/या संपार्श्विक सुरक्षा, गारंटीकर्ता (जहां भी लागू हो), विशेष शर्तें और मंजूरी की अन्य शर्तें को इंगित करता है। यदि आवेदक स्वीकृति पत्र में बताए गए नियमों और शर्तों को स्वीकार करता है, तो उसे स्वीकृति पत्र पर स्वीकृति पत्र की स्वीकृति के रूप में दिनांक के साथ हस्ताक्षर करना चाहिए।
- 3) HHF (एचएचएफ) अनिवार्य रूप से ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

C. ऋण आवेदन की अस्वीकृति के बारे में सूचना

यदि HHF (एचएचएफ) ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो वह अस्वीकृति के कारण(णों) को लिखित/ईमेल/SMS में सूचित करेगा।

D. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- 1) संवितरण को ऋण समझौते के "अनुसूची" में बताए गए नियमों और शर्तों के अनुसार किया जाएगा।
 - 2) HHF (एचएचएफ) ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में होने वाले किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता को देगा। HHF (एचएचएफ) को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज
-

दरों और शुल्कों में परिवर्तन, यदि कोई हो, केवल प्रत्याशित प्रभाव से प्रभावी होते हैं और इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जाती है। यदि ऋण समझौते में किए गए परिवर्तन ग्राहक के लिए हानिकारक हैं, वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के अपना ऋण खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज के इसे बदल सकता है।

- 3) अग्रिम को वापस लेने या भुगतान में तेजी लाने या समझौते के तहत प्रदर्शन या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग लिए HHF (एचएचएफ) के निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होंगे।
- 4) HHF (एचएचएफ) सभी बकाया राशियों की चुकौती पर HHF (एचएचएफ) को लगाए गए सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो किसी अन्य दावे/गारंटी के लिए अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है, जो उधारकर्ता के खिलाफ बकाया हो। HHF (एचएचएफ) उधारकर्ता को नोटिस देगा यदि ग्रहणाधिकार के अधिकार का प्रयोग करने का प्रस्ताव है या HHF (एचएचएफ) संबंधित दावे का निपटान या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

गारंटर:

जब कोई व्यक्ति ऋण का गारंटर बनने का इरादा रखता है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा

- 1) गारंटर के रूप में उसकी देनदारी।
- 2) देनदारी की राशि वह खुद को HHF (एचएचएफ) के लिए प्रतिबद्ध करेगा/करेगी
- 3) वह परिस्थितियाँ जिसके तहत HHF (एचएचएफ) उसे उधारकर्ता की देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगा।
- 4) चाहे HHF (एचएचएफ) ने HHF (एचएचएफ) में अपनी अन्य संपत्ति का सहारा लिया हो, अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता/रहती है।
- 5) चाहे गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हों या वे असीमित हों।
- 6) समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरीके से HHF (एचएचएफ) उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- 7) यदि गारंटर बकाया राशि 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 इरादतन चूककर्ता माना जाएगा।

HHF (एचएचएफ) उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन/नों के बारे में सूचित करेगा, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

निजता और गोपनीयता

हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी तो तब भी मानेंगे कि जब ग्राहक निजी और गोपनीय तौर पर अब ग्राहक नहीं रहा हो। हम समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी को भी ग्राहक के डेटा या जानकारी का खुलासा नहीं करेंगे, सिवाय जब:

- a) कानूनन आवश्यक हो
- b) जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य हो
- c) हमारे हित में विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को जानकारी देना आवश्यक हो
- d) यदि ग्राहक HHF (एचएचएफ) से या ग्राहक की अनुमति से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता हो
- e) यदि HHF (एचएचएफ) को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले वे ग्राहक से पूर्व लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।
- f) हम ग्राहक को उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए भारत के कानूनों के तहत उसके अधिकारों/दायित्वों के बारे में सूचित करेंगे।
- g) जब तक ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता तब तक हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेंगे।

क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- 1) हम ग्राहक को उन परिस्थितियों के बारे में सूचित करेंगे जब हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को खाता विवरण देंगे।
- 2) हम क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उन व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकते हैं जो ग्राहक हमारे ऊपर बकाया है, अगर:
 - a) ग्राहक के अपने भुगतान पीछे रह गए हों
 - b) बकाया राशि विवादित नहीं हो
 - c) देय राशि के पुनर्भुगतान की हमारी औपचारिक मांग के बाद ग्राहक ने प्रस्ताव नहीं दिया हो।
- 3) हम ऐसे मामले में ग्राहक को लिखित में सूचित करेंगे। साथ ही, हम ग्राहकों को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में समझाएंगे।
- 4) हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में जानकारी तभी देंगे अगर ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी हो।
- 5) ग्राहक द्वारा मांग किए जाने पर हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे।

प्राप्त्य रकमों की वसूली

- 1) जब ऋण दिया जाता है, तो हम ग्राहक को स्वागत पत्र में राशि, अवधि और चुकौती की अवधि का उल्लेख करके चुकौती प्रक्रिया की व्याख्या करेंगे। हालांकि, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित

प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या सुरक्षा के पुनरधिकार को याद दिलाना शामिल होगा, यदि कोई हो।

- 2) हमारी संग्रह नीति/प्रक्रिया शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर आधारित होगी। हम ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। हमारे कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है और खुद की पहचान करेगा और हमारे द्वारा जारी किए गए अधिकार पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किए गए पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। HHF (एचएचएफ) ग्राहकों को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगा और देय राशि के पुनर्भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा।
- 3) स्टाफ के सभी सदस्य या संग्रह और/या सुरक्षा कब्जे में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:
 - a) ग्राहक से सामान्य रूप से उसने चुने हुए स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के ना होने पर संपर्क किया जाएगा और यदि उनके आवास पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/पेशे के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
 - b) ग्राहक को कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
 - c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
 - d) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी।
 - e) हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से 0700 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या पेशे की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यक न पड़े।
 - f) हम किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध पर विचार करने का प्रयास करेंगे और जहां तक संभव हो ऐसे अनुरोधों का सम्मान किया जाएगा।
 - g) समय और कॉल की संख्या वाला एक ट्रैकर और बातचीत का सार बनाए रखा जाएगा।
 - h) बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
 - i) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।
 - j) अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर देय राशि लेने के लिए कॉल/विज़िट करने से बचा जाएगा।

शिकायतें और परिवेदनाएँ

- 1) हम इसकी सभी शाखाओं और कार्यालयों में शिकायतों और परिवेदनाओं को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने की प्रणाली अपनाएंगे।
- 2) हम ग्राहक को अपनी वेबसाइट पर निष्पक्ष और शीघ्रता से शिकायतों से निपटने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में सूचित करेंगे, जब भी इसे लॉन्च किया जाएगा।
- 3) यदि हमें ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजेंगे। यदि हमें किसी ग्राहक से फोन पर कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो हम ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे और उसे प्रगति के बारे में सूचित करते रहेंगे।
- 4) मामले की जांच के बाद में, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या उसे कारण बताएंगे कि हमें जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत के छह सप्ताह के भीतर ही यह सब करने का प्रयास करेंगे।
- 5) शिकायत निवारण प्रक्रिया हमारी वेबसाइट पर पब्लिश की जाती है, जैसे और जब भी लॉन्च की जाती है।

जनरल

- 1) यदि हम आवश्यक समझें, तो हम इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से ग्राहक से उसके आवास और/या व्यावसायिक पते पर संपर्क करके ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को सत्यापित करेंगे।
 - 2) ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जाती है, यदि कंपनी को ग्राहक के खाते में लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता पड़े और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता पड़ती है।
 - 3) यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा/होगी और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो वह उसी के लिए जिम्मेदार होगा/होगी।
 - 4) हम ग्राहकों को सामान्य रूप से अंग्रेजी में अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे। हालांकि, यदि ग्राहक अनुरोध करेगा, तो ऐसी जानकारी हिंदी या किसी अन्य उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदान की जाएगी।
 - 5) हम अपने ग्राहकों के बीच लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। इसके अलावा, HMF (एचएचएफ) उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में अक्षमता के आधार पर नेत्रहीनों या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, इससे हमें समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोका जाता है।
-

- 6) हम ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को या तो उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से सामान्य प्रक्रिया में संसाधित करेंगे।
- 7) संहिता का प्रचार करने के लिए, हम:
- a) मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेंगे
 - b) इस संहिता को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएंगे;
 - c) इस संहिता को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएंगे; और
 - d) सुनिश्चित करेंगे कि कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को अभ्यास में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया हो।
- 8) HHF (एचएचएफ) का निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
-



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

‘ਤੇ ਨੀਤੀ

ਸੰਸਕਰਣ 2.0

ਸੰਸਕਰਣ ਟਰੈਕਰ			
ਵਿਵਰਣ	ਮਿਤੀ	ਰਾਹੀਂ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਸੰਸਕਰਣ
ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	18 th ਜੁਲਾਈ, 2016	ਬੋਰਡ	ਸੰਸਕਰਣ 1.0
ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ	9 th ਨਵੰਬਰ, 2018	ਬੋਰਡ	ਸੰਸਕਰਣ 1.0
ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	4 th ਨਵੰਬਰ, 2019	ਬੋਰਡ	ਸੰਸਕਰਣ 2.0
ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ	2 th ਨਵੰਬਰ, 2020	ਬੋਰਡ	ਸੰਸਕਰਣ 2.0
ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ	3 rd ਨਵੰਬਰ, 2021	ਬੋਰਡ	ਸੰਸਕਰਣ 2.0
ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ	29 th ਅਕਤੂਬਰ, 2022	ਬੋਰਡ	ਸੰਸਕਰਣ 3.0

ਅਸੀਂ, Hinduja Housing Finance Limited (ਹਿੰਦੂਜਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ) (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਸਨੂੰ "HHF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ)" ਜਾਂ "ਅਸੀਂ" ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ), ਇੱਕ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹੋਏ ਨਿਰਪੱਖ ਆਚਰਣ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਟੀਚੇ:

- 1) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹੋਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

- 2) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਮਝ ਆ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਤੋਂ ਸਰਵਿਸਾਂ ਬਾਰੇ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਆਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 3) ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਉੱਚ ਮਿਆਰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- 4) ਗਾਹਕ ਅਤੇ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਵਿਚਕਾਰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਹਿਰਦ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- 5) ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦਾ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸੌਦੇ:

- A. ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੌਦਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ:
 - 1) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ RBI ਦੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।
 - 2) ਸਟਾਫ਼ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗਾ।
 - 3) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
 - 4) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦੇ ਸੌਦੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣਗੇ।
- B. ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ, ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦੱਸਾਂਗੇ, ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ/ਵੰਡਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਫਿਕਸਡ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਪਰਿਵਰਤਨ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਸੈੱਟ ਕਰਨ ਦੀ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ, ਸਾਨੂੰ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਅ/ਫੀਸਾਂ ਗੈਰ-ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਹਨ।

ਵਿਗਿਆਪਨ, ਮੰਡੀਕਰਨ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ:

ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ:

- 1) ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀਆਂ ਸਪਸ਼ਟ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੁੰਮਰਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।
- 2) ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਵਿੱਚ ਸਰਵਿਸਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਉਹਨਾਂ ਫੀਸਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ ਵੀ ਯਕੀਨੀ

ਬਣਾਏਗਾ ਜੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹਨ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।

- 3) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) _____ ਰਾਹੀਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
 - a) ਬ੍ਰਾਂਚ ਪਰਿਸਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਨੋਟਿਸਾਂ
 - b) ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪ ਲਾਈਨ।
 - c) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ।
 - d) ਨਾਮਜ਼ਦ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ।
 - e) ਸਰਵਿਸ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- 4) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਪੋਰਟ ਸਰਵਿਸਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗੇ "ਤੀਜੇ ਪਿਰ" ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਵਾਂਗ ਹੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣਗੇ।
- 5) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ), ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹਾਸਲ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਫੀਚਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਵੇਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸਰਵਿਸਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਰਵਿਸਾਂ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈਬ ਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।
- 6) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) "Direct Selling Agencies" (DSA) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਜ਼ਾਬਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸਰਵਿਸਾਂ ਮੰਡੀਕਰਨ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸਰਵਿਸਾਂ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ/ਲਾਭ ਲਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਜਦੋਂ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- 7) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਕੋਰੀਅਰ/DSA ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝੇ ਹਨ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੇ ਉਲੰਘਣ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਤਾਂ) ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ।

ਕਰਜ਼ੇ:

A. ਅਰਜ਼ੀਆਂ:

- 1) ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ, ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਵਲੀਆਂ, ਕਾਲਮ ਅਤੇ ਟੇਬਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਸਨ। ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਡੇਟਾ, ਬਿਨੈਕਾਰ(ਰਾਂ) ਨੂੰ ਹੋਰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ HML ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਦਏਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।

- 2) ਅਸੀਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਲਈ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਹਸਤਾਖਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਵਿੰਨ੍ਹੀ ਹੋਈ ਸ਼ੀਟ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ।

B. ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- 1) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਹੋਏ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ/ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੁਰੰਤ ਉਸ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।
- 2) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ "ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ" ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਲਾਨਾ ਦਰ, ਬਕਾਏ ਦਾ ਮੋਡ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਬਕਾਇਆ, ਮੁੱਖ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੰਪਤੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਗਾਰੰਟਰ (ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ), ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਵਜੋਂ ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- 3) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਵੇਲੇ ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਾਰੇ ਏਨਕਲੋਸ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

C. ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ

ਜੇ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ(ਨਾਂ) ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ / ਈਮੇਲ / SMS ਕਰਕੇ ਦਸੇਗਾ।

D. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ

- 1) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ "ਅਨੁਸੂਚੀ" ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਵੰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 2) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ। HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸ਼ਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਜੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬਦਲਾਅ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 3) ਅਡਵਾਂਸ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਲਈ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।

- 4) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਵਾਉਣ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੇ।
- 5) HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਨੂੰ ਚਾਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ/ਗਾਰੰਟੀ ਲਈ ਹੱਕ ਜਾਂ ਪੂਰਨ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਬਕਾਇਆ ਹੈ। HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜੋ ਪੂਰਨ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਸਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

ਗਾਰੰਟਰ:

- ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ
- 1) ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - 2) ਉਸ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਹ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰੇਗਾ
 - 3) ਉਸਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵੇਗਾ।
 - 4) ਜੇ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕੀ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦੇ ਕੋਲ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਵਸੂਲੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
 - 5) ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਅਸੀਮਤ ਹਨ।
 - 6) ਉਸ ਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਡਿਸਚਾਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿਸ ਢੰਗ ਨਾਲ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
 - 7) ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਇਆ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੈਣਦਾਰ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਤਾ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਉਸਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਹਲਾਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਤੇ ਤੌਰ ਤੇ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਅਸੀਂ ਉਸ ਵੇਲੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਮੰਨਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡੇਟਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਾਂਗੇ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ:

- a) ਕਾਨੂੰਨ ਰਾਹੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ
- b) ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੋਵੇ
- c) ਸਾਡੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਮੰਡੀਕਰਨ ਦੇ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ, ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ
- d) ਜੇ ਗਾਹਕ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾਲ ਅਜਿਹਾ ਕਰਦਾ ਹੈ
- e) ਜੇ HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈਣਗੇ।
- f) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਬਾਰੇ ਰੱਖੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਰਤ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਧੀਨ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ/ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- g) ਅਸੀਂ ਮੰਡੀਕਰਨ ਦੇ ਮਕਸਦਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- 1) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- 2) ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਾਡੇ ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਹਨ ਜੇ:
 - a) ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ
 - b) ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦਤ ਨਹੀਂ ਹੈ
 - c) ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- 3) ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ।
- 4) ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- 5) ਗਾਹਕ ਰਾਹੀਂ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।

ਬਕਾਏ ਦੀ ਰਕਮ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ

- 1) ਜਦੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸੁਆਗਤੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਅਤੇ ਮਿਆਦ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਣਾ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਵਿਜ਼ਿਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- 2) ਸਾਡੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਣਾ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਬਜ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਲੈਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਉਸਦਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- 3) ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਹੜੇ ਸਾਡੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਗੇ:
 - a) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਸ ਕੋਲ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ / ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - b) ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - d) ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਵਾਦ ਸੱਭਿਅਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ।
 - e) ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ 0700 ਵਜੇ ਤੋਂ 1900 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ੇ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
 - f) ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - g) ਇੱਕ ਟ੍ਰੈਕਰ ਨੂੰ ਕਾਲਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਸੰਖਿਆ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਸਾਰ ਨਾਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - h) ਬਕਾਇਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - i) ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੇ ਵਿਜ਼ਿਟ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਮਰਿਆਦਾ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - j) ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਜਿਹੇ ਦੁਖਦਾਈ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ / ਵਿਜ਼ਿਟਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਵੇ

- 1) ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਵਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਪਣਾਵਾਂਗੇ।
- 2) ਇਸਨੂੰ ਜਦੋਂ ਵੀ ਲਾਂਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- 3) ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਇੱਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੈਫਰੈਂਸ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- 4) ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਜਾਂਚਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਉਸਨੂੰ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- 5) ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਾਂਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਸਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜਨਰਲ

- 1) ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਲੱਗੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ।
 - 2) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਣਗੇ।
 - 3) ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਉਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
 - 4) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਰਵਿਸਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਾਜਬ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - 5) ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, HMF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸਰਵਿਸਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
-

- 6) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ।
- 7) ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ:
- a) ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ
 - b) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਦਿਆਂਗੇ;
 - c) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਦਿਆਂਗੇ; ਅਤੇ
 - d) ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 8) HHF (ਐੱਚਐੱਚਐੱਫ) ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਸ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਪਾਲਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।
-



न्याय्य कार्यपध्दती संहिता

धोरण

स्वरूप 2.0

स्वरूपाचा पाठपुरावा			
तपशील	दिनांक	कोणाकडून मंजूर झाले	स्वरूपाचा
धोरण कधी मंजूर झाले	18 जुलै, 2016	मंडळ	स्वरूप 1.0
वार्षिक अहवाल	9 नोव्हेंबर, 2018	मंडळ	स्वरूप 1.0
फेरबदल केले	4 नोव्हेंबर, 2019	मंडळ	स्वरूप 2.0
वार्षिक अहवाल	2 नोव्हेंबर, 2020	मंडळ	स्वरूप 2.0
वार्षिक अहवाल	3 नोव्हेंबर 2021	मंडळ	स्वरूप 2.0
फेरबदल केले	29 ऑक्टोबर 2022	मंडळ	स्वरूप 3.0

आम्ही, Hinduja Housing Finance लिमिटेड (हिंदुजा हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड) [यापुढे "HHF" (एचएचएफ) किंवा "आम्ही" म्हणून संबोधले जाईल], एक संहिता बनवून तो वापरत आहोत, जो ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य कार्यपद्धतीच्या मानकांसाठी काही तत्वे निश्चित करतो. Reserve Bank of India (रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया) ने न्याय्य कार्यपद्धती संहितेसाठी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित संहिता तयार करण्यात आली आहे.

उद्दिष्टे:

- 1) ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य आणि चांगल्या पद्धतींचा प्रचार करणे.
- 2) HHF (एचएचएफ) आणि ग्राहक यांच्यामधील व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता वाढवणे, जेणेकरून ग्राहक HHF (एचएचएफ) कडून मिळणाऱ्या सेवांकडून काय अपेक्षा ठेवू शकतात आहे हे समजू शकतील.
- 3) उच्च कार्यकारी मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देणे.
- 4) ग्राहक आणि HHF (एचएचएफ) यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- 5) Housing Finance System (हाउसिंग फायनान्स सिस्टीम) मध्ये आत्मविश्वासाला प्रोत्साहन देणे

निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार:

A. खालील गोष्टींची खात्री करून आम्ही ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागू:

- 1) HHF (एचएचएफ) द्वारे ग्राहकांना दिली जाणारी उत्पादने आणि सेवा RBI (आरबीआय) रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार केलेल्या वचनबद्धतेची आणि मानकांची पूर्तता करेल.
- 2) कर्मचारी HHF (एचएचएफ) ने नेमून दिलेल्या कार्यपद्धती आणि कृतींचे पालन करतील.
- 3) HHF (एचएचएफ) ची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करतील.
- 4) HHF (एचएचएफ) चे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील.

B. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/मोबदला, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, आगाऊ रक्कम भरण्यासाठी पर्याय आणि शुल्क, जर असतील तर, विलंबित परतफेडीसाठी लागणारा दंड याबद्दलची सर्व माहिती आम्ही कर्जदाराला पारदर्शकपणे सांगू, जर असेल तर, निश्चित दरापासून विनिमय दरात किंवा उलट रूपांतर करण्यासाठी लागणारा दंड.

कर्जाला स्थिर दरावरून बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, एखादा इंटरेस्ट रिसेट क्लॉज आणि इतर काही बाब ज्याचा कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होतो. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे तर, कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया/मंजुरी यातील सर्व शुल्क आम्ही 'सर्व खर्चात' पारदर्शकपणे सांगणे आवश्यक आहे. हे बदल/शुल्क भेदभावरहित असल्याचीही खात्री केली पाहिजे.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

आम्ही याची खात्री करू:

- 1) सर्व जाहिराती आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट स्वरूपात आहेत आणि ग्राहकांची दिशाभूल करत नाहीत.
- 2) कोणत्याही माध्यमातील सेवा आणि उत्पादनांवरील प्रचारात्मक साहित्यात व्याजदराचा संदर्भ असेल. HMF (एचएचएफ) च्या उत्पादने आणि सेवांसाठी लागू असलेले शुल्क, मोबदला, अटी आणि शर्ती सूचित केल्या आहेत आणि ग्राहकांना विनंतीनुसार त्या उपलब्ध करून दिल्या जातील.
- 3) HMF (एचएचएफ) द्वारे व्याज दर, शुल्क आणि मोबदल्याची माहिती दिली आहे याची खात्री करेल
 - a) शाखेच्या आवारात सूचना प्रदर्शित केल्या आहेत.
 - b) दूरध्वनी किंवा हेल्प लाइन क्रमांक.
 - c) कंपनीची वेबसाइट.
 - d) नियुक्त कर्मचारी/मदत कक्ष.
 - e) सेवा मार्गदर्शक/प्रशुल्काचे वेळापत्रक प्रदान करणे
- 4) HMF (एचएचएफ) हे सुनिश्चित करेल की समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी "गुंतलेले तृतीय पक्ष" ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) HMF (एचएचएफ) प्रमाणेच गोपनीयतेसह आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.

5) HHF (एचएचएफ) वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगेल. नवीन उत्पादने/इतर उत्पादने/सेवांची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाईल, परंतु हे तेव्हाच केले जाईल जेव्हा ग्राहकाने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून संमती दिली असेल.

6) जर "Direct Selling Agencies" ("डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज") (DSA-डीएसए) च्या सेवा विपणन उत्पादनांमध्ये/सेवांमध्ये गुंतलेल्या/उपलब्ध असतील आणि जर त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे त्यांची उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधायचा असेल तर HHF (एचएचएफ) त्यांच्यासाठी आचारसंहिता लिहून देईल.

7) HHF (एचएचएफ) चे प्रतिनिधी/कुरिअर/DSA (डीएसए) कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले असतील किंवा त्यांनी या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी जर कोणत्याही ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार (किंवा तक्रारी) हाताळण्यासाठी आणि झालेला तोटा भरून काढण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

कर्ज:

A. अर्ज:

1) आम्ही सर्व प्रश्नावली, स्तंभ आणि तक्ते समाविष्ट केले आहेत, जे माहिती अर्जामध्ये, क्रेडिट निर्णय घेण्यासाठी आवश्यक आहेत. अर्जाच्या नमुन्यामध्ये आवश्यक असलेला डेटा, अर्जदारांना HHL (एचएचएल) द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीची इतर गृहनिर्माण वित्त संस्थांशी तुलना करण्यास सक्षम करेल, जेणेकरून ग्राहक स्वतंत्रपणे निर्णय घेण्याच्या स्थितीत असेल.

2) अर्जदाराला अर्ज प्राप्त झाल्याबद्दल पोचपावती देण्यासाठी शाखेतील HHF (एचएचएफ) च्या अधिकृत व्यक्तीच्या स्वाक्षरी आणि तारखेसह अर्जाच्या शेवटी छिद्रित पत्रक देखील दिले आहे.

B. अर्जाची प्रक्रिया आणि अटी व शर्ती:

1) सामान्य प्रक्रियेत, अर्ज भरताना आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जदाराकडून गोळा केली जाते. अर्ज स्वीकारताना ग्राहकाला सूचित केले जाईल की अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास शाखा लगेच त्याच्याशी/तिच्याशी पुन्हा संपर्क करेल.

2) HHF (एचएचएफ) अर्जदारांना दंड/मंजुरीच्या "अटी आणि शर्ती" मध्ये सूचित करणारे एक मंजुरी पत्र देईल. मंजुरी पत्र मंजूर कर्जाची रक्कम, कालावधी, वार्षिक व्याज दर, व्याजाची पद्धत, प्राप्त शुल्काची रक्कम आणि देय शिल्लक, मुख्य प्रतिभूतिजमानत आणि/किंवा समर्थक

प्रतिभूतिजमानत, हमीदार (जेथे लागू असेल तेथे), विशेष अटी आणि मंजूरीच्या इतर अटी दर्शवितात. जर अर्जदाराने मंजूरी पत्रात नमूद केलेल्या अटी व शर्ती स्वीकारल्या, तर त्याने/तिने मंजूरी पत्रावर तारखेसह स्वाक्षरी करावी.

3) HHF (एचएचएफ) कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उल्लेख केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत नेहमच सादर करेल.

C. कर्जाचा अर्ज नाकारल्यानंतरचा संवाद

जर HHF (एचएचएफ) ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नाकारण्याचे कारण(कारणे) लेखी/ईमेल/एसएमएसद्वारे कळवले जाईल.

D. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

1) कर्ज कराराच्या "परिशिष्ट " मध्ये नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीनुसार वितरण केले जाईल.

2) HHF (एचएचएफ) कर्जदाराला कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. HHF (एचएचएफ) ने हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की व्याजदर आणि शुल्कामध्ये कोणतेही बदल केवळ संभाव्यपणे केले गेले आहेत आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली आहे. कर्जाच्या करारामध्ये केलेले कोणतेही बदल ग्राहकाला गैरसोयीचे असल्यास, तो/ती ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे कर्ज खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.

3) HHF (एचएचएफ) चे आगाऊ रक्कम परत मागवण्याचे किंवा कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरीला गती देण्यासाठी किंवा अतिरिक्त हमी मिळविण्याचे निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असतील.

4) HHF (एचएचएफ) सर्व देय परतफेड केल्यावर कर्जदारावर थकबाकी असलेल्या इतर कोणत्याही दावे/हमीसाठी अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व हमी जारी करेल. जर धारणाधिकाराचा अधिकार वापरण्याचा प्रस्ताव असेल तर HHF (एचएचएफ) कर्जदाराला सूचना देईल किंवा HHF (एचएचएफ) ला संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत किंवा अदा होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असेल.

हमीदार:

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार बनण्याचा विचार करते, तेव्हा त्याला/तिला त्याबद्दल माहिती दिली जाईल

- 1) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.
 - 2) जबाबदारीची रक्कम जी तो/ती स्वतःला HHF (एचएचएफ) ला देण्यास वचनबद्ध असेल
 - 3) अशा परिस्थिती जेव्हा HHF (एचएचएफ) त्याला/तिला कर्जदाराचे दायित्व भरण्यासाठी संपर्क करेल.
 - 4) HHF (एचएचएफ) ने HHF (एचएचएफ) मधील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा आधार घेतला आहे की नाही, जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर.
 - 5) हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे पुरेशा प्रमाणात आहेत की ती मर्यादित आहेत.
 - 6) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या संपविल्या जातील तसेच HHF (एचएचएफ) कोणत्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
 - 7) जर हमीदाराने कर्जदार/कर्जदाराने थकबाकी भरण्याचे पुरेसे साधन असूनही केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, अशा हमीदारासही हेतुपुरस्सर पैसे वेळेवर न भरणारा मानले जाईल.
- HHF (एचएचएफ) त्याला/तिला कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची माहिती देत राहील ज्याला तो/ती हमीदार म्हणून जबाबदार आहे.

गोपनीयता आणि गोपनीयता

ग्राहक यापुढे ग्राहक नसल्यासही आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानू. आम्ही ग्राहकाची माहिती मंडळातील इतर कंपन्यांशिवाय इतर कोणालाही प्रकट करणार नाही जेव्हा:

- A) कायद्यानुसार आवश्यक असल्यास
- B) माहिती उघड करण्याचे जनतेचे कर्तव्य
- C) आमच्या स्वारस्यासाठी इतर कोणालाही विपणन हेतूने माहिती देणे आवश्यक आहे जसे की मंडळातील इतर कंपन्या
- D) जर ग्राहकाने HHF (एचएचएफ) ला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीनंतर

E) जर HMF (एचएचएफ) ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल तर ते देण्यापूर्वी त्यांनी ग्राहकाकडून पूर्व लेखी परवानगी घ्यावी.

F) आम्ही ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल आमच्याकडे असलेल्या भारतीय कायद्यांतर्गत नोंदीसाठी आवश्यक असलेल्या त्याच्या हक्क/ दायित्वांबद्दल माहिती देऊ.

G) जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणनाच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

Credit Reference Agency (क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी)

1) जेव्हा आम्ही खात्याचे तपशील Credit Reference Agency ला (क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना) पाठवू तेव्हा आम्ही ग्राहकांना त्या परिस्थितीची माहिती देऊ.

2) आम्ही Credit Reference Agency ला (क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना) ग्राहकाच्या देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाबद्दल माहिती देऊ शकतो जर:

A) ग्राहकाने त्याची/तिची देयके फेडली नसतील

B) देय रक्कम कोणत्याही विवादात नसेल

C) थकबाकी परत करण्याच्या आमच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने प्रस्ताव दिलेला नसेल.

3) अशा बाबतीत आम्ही ग्राहकाला लेखी कळवू. त्याच वेळी, आम्ही ग्राहकांना Credit Reference Agency ला (क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीची) भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकांच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे स्पष्ट करू.

4) जर ग्राहकाने तशी परवानगी दिली असेल तर आम्ही ग्राहकाच्या खात्याची माहिती Credit Reference Agency ला (क्रेडिट रेफरन्स संस्थांना) देऊ.

5) ग्राहकाने मागणी केल्यास आम्ही Credit Reference Agency ला (क्रेडिट रेफरन्स संस्थांना) दिलेली संबंधित माहिती देऊ.

थकबाकी गोळा करणे



1. जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा आम्ही स्वागत पत्रात परतफेडीची रक्कम आणि कालावधी नमूद करून ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगू. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून आणि/ किंवा वैयक्तिक भेटून प्रतिभूती परत करून, त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.
 2. आमचे संकलन धोरण/प्रक्रिया सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित असेल. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन नातेसंबंध वाढवण्यावर आमचा विश्वास आहे. आमचा कर्मचारी किंवा कोणतीही व्यक्ती देय जमा करण्यासाठी किंवा / आणि प्रतिभूती परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत केले आहे अशी स्वतःची ओळख करून देईल आणि आमच्याद्वारे जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यास, कंपनीने किंवा अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे ओळखपत्र दाखवेल. HHF (एचएचएफ) ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देईल आणि देय परतफेडीसाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.
- 3) कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा मंडळ आणि/ किंवा प्रतिभूती परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असेल अशा कोणत्याही व्यक्तीने खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे:
- A) ग्राहकाच्या निवासस्थानी कसलीही अनुपस्थिती असल्यास किंवा ग्राहक त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी किंवा नोकरी/ व्यवसायाच्या ठिकाणी अनुपस्थित असल्यास सामान्यपणे त्याच्याशी/ तिच्याशी संपर्क साधला जाईल.
 - B) कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार ग्राहकांना प्रथमच कळवले जातील.
 - C) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
 - D) ग्राहकाशी संवाद सौहार्दपूर्ण असावा.
 - E) आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी सकाळी ७ ते संध्याकाळी ७ च्या दरम्यानच संपर्क साधतील, अपवाद तेव्हाच जेव्हा ग्राहकाच्या नोकरीच्या किंवा व्यवसायाच्या वेळामुळे त्याला/ तिला तेव्हा शक्य नसेल तर.
 - F) आम्ही विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीचे पालन करण्याचा प्रयत्न करू आणि शक्यतो अशा विनंतीचा आदर केला जाईल.
 - G) वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाचा सारांश ठेवणारा ट्रॅकर ठेवला जाईल.

- H) परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीबाबत असलेले विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व प्रकारची मदत दिली जाईल.
- I) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळण्यात येतील.
- J) कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्ती प्रसंगी थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेटी करणे टाळले जाईल.

तक्रारी आणि समस्या

- 1) आम्ही सर्व शाखा आणि कार्यालयांमध्ये तक्रारी आणि समस्या प्राप्त करणे, त्यांची नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याची प्रणाली स्वीकारू.
- 2) आम्ही आमच्या वेबसाइटवर, ग्राहकांनी तक्रार कलावंतांचं तिचे निष्पक्ष आणि त्वरीत निराकरण करण्यासाठी अनुसरण केलेल्या प्रक्रियेबद्दल त्यांना माहिती देऊ.
- 3) जर आम्हाला ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली, तर आम्ही त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवू. आम्हाला एखाद्या ग्राहकाकडून फोनवर तक्रार आल्यास, आम्ही ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देऊ आणि त्यांना प्रगतीची माहिती देऊ.
- 4) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी आम्हाला अधिक वेळ का हवा आहे याचे कारण समजावून सांगू आणि तक्रार केल्यानंतरच्या सहा आठवड्यांच्या आत तिचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करू.
- 5) आमच्या वेबसाइटवर तक्रार निवारण प्रक्रिया जेव्हा तक्रार केली जाईल तेव्हाच लगेच दिसेल.

सामान्य माहिती

- 1) आम्हाला आवश्यक वाटल्यास, आम्ही ग्राहकाशी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक पत्त्यावर संपर्क साधून कर्जाच्या अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करू.
- 2) कंपनीला ग्राहकाच्या खात्याच्या व्यवहाराची आणि जर कंपनीला पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांना चौकशीत सहभागी करून घ्यायचे असल्यास ग्राहकाने सहकार्य करणे अपेक्षित आहे.

- 3) जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर तो/ती सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक आवश्यक काळजी न घेता वागला आणि त्यामुळे नुकसान झाले तर तो/ती त्याला जबाबदार असेल.
- 4) आम्ही ग्राहकांना आमची उत्पादने आणि सेवांची माहिती सामान्यपणे इंग्रजीमध्ये देऊ. तथापि, ग्राहकाने विनंती केल्यास, अशी माहिती हिंदी किंवा इतर कोणत्याही योग्य स्थानिक भाषेत दिली जाईल.
- 5) आम्ही आमच्या ग्राहकांमध्ये लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, HMF (एचएचएफ) नेत्रहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांना उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी देताना त्यांच्या अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे आम्हाला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- 6) आम्ही कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंत्यांची प्रक्रिया उपलब्ध करू.
- 7) संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी, आम्ही हे करू:
- A) विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करू
 - B) विनंती केल्यावर ही संहिता काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संवाद किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून देऊ;
 - C) ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देऊ; आणि
 - D) कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता वापरात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले असल्याची खात्री करू.
- 8) HMF (एचएचएफ) चे संचालक मंडळ न्याय्य कार्यपद्धती संहिता आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा घेतील. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठराविक काळाने मंडळाला सादर केला जाईल.



નિષ્પક્ષ અભ્યાસ સંહિતા

વર્શન 2.0

પરની નીતિ

વર્શન ટ્રેકર			
વિગતો	તારીખ	દ્વારા સ્વીકૃત	વર્શન
પોલિસી સ્વીકૃત	18મી જુલાઈ, 2016	બોર્ડ	વર્શન 1.0
વાર્ષિક સમીક્ષા	9મી નવેમ્બર, 2018	બોર્ડ	વર્શન 1.0
સુધારણા	4 નવેમ્બર, 2019	બોર્ડ	વર્શન 2.0
વાર્ષિક સમીક્ષા	2મી નવેમ્બર, 2020	બોર્ડ	વર્શન 2.0
વાર્ષિક સમીક્ષા	3જી નવેમ્બર, 2021	બોર્ડ	વર્શન 2.0
સુધારણા	29મી ઓક્ટોબર, 2022	બોર્ડ	વર્શન 3.0

અમે, Hinduja Housing Finance Limited (ત્યારબાદ "HHF" ("એચએચએફ") અથવા "અમે" તરીકે ઓળખાય છે), એક સંહિતા બનાવી છે અને અપનાવ્યો છે, જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ અભ્યાસ સંહિતા માટેના સિદ્ધાંતો તૈયાર કરે છે. આ સંહિતા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિષ્પક્ષ અભ્યાસ સંહિતા પર જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે.

ઉદ્દેશ્યો:

- 1) ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યાયી અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- 2) HHF (એચએચએફ) અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા વધારવા માટે, જેથી ગ્રાહક સમજી શકે કે તે/તેણી HHF (એચએચએફ) પાસેથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે.
- 3) ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર પ્રભાવને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- 4) ગ્રાહક અને HHF (એચએચએફ) વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા.
- 5) હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવા માટે.

વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર:

A. અમે નીચે આપેલી બાબતોની સુનિશ્ચિત કરીને ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને જવાબદારીપૂર્વક કાર્ય કરીશું:

- 1) HHF (એચએચએફ) ગ્રાહકોને કરવામાં આવતા ઓફર ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે RBI (આરબીઆઈ) નિષ્પક્ષ અભ્યાસ સંહિતા પરની માર્ગદર્શિકાની અનુસાર કરવામાં આવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.
- 2) કર્મચારી HHF (એચએચએફ) દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓનું પાલન કરશે.
- 3) HHF (એચએચએફ) ના ઉત્પાદનો અને સેવા પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરતી હોવી જોઈએ.
- 4) ગ્રાહકો સાથે HHF (એચએચએફ) નો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો આધારિત હોવો જોઈએ.

B. લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક , રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં આવી ન હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, રૂપાંતર વિશેની તમામ માહિતી અમે ઉધારકર્તાને પારદર્શક રીતે જાહેર કરીશું. લોનને ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટિંગ રેટ અથવા તેનાથી વિપરીત પર સ્વિચ કરવા માટેના શુલ્ક, કોઈ પણ વ્યાજ રિસેટ કલમનું અસ્તિત્વ

અને લેનારાના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈ પણ બાબત. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, અમારે પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂર કરવામાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિત 'તમામ ખર્ચમાં' જાહેર કરવું જોઈએ. એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ફેરફારો/શુલ્ક બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

અમે આની ખાતરી કરીશું:

- 1) તમામ જાહેરાત અને પ્રોત્સાહન સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
- 2) કોઈ પણ માધ્યમોમાં સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પરના પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ સામેલ હોવો જોઈએ. HHF (એચએચએફ) એ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે લાગુ પડતી ફી, શુલ્ક, નિયમો અને શરતો સૂચવવાનું પણ ખાતરી કરશે અને વિનંતી પર ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- 3) HHF (એચએચએફ) ના માધ્યમથી વ્યાજ દરો, ફી અને શુલ્ક વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવાની ખાતરી કરશે
 - a) શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શિત નોટિસ.
 - b) ટેલિફોન અથવા હેલ્પ લાઇન.
 - c) કંપનીની વેબસાઇટ.
 - d) નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક.
 - e) સર્વિસ માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું.
- 4) HHF (એચએચએફ) એ વાતની ખાતરી કરશે કે સહાયક સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે રોકાયેલા "તૃતીય પક્ષો" ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) ને તેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળ HHF (એચએચએફ) કરશે.
- 5) HHF (એચએચએફ) સમય સમય પર, ગ્રાહકોને તેઓ જે ઉત્પાદનો પ્રાપ્ત કરશે તેની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે જાણ કરી શકે છે. નવા ઉત્પાદનો/અન્ય ઉત્પાદનો/સેવાઓ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ આપવામાં આવશે જ્યારે ગ્રાહકે આવી માહિતી/સેવાઓ મેઇલ દ્વારા અથવા વેબ સાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરીને પ્રાપ્ત કરવાની સંમતિ આપી હોય.
- 6) HHF (એચએચએફ) "ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ" (DSA) માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરશે જો તેઓની સેવાઓ બજાર ઉત્પાદન/સેવાઓમાં સંકળાયેલી હોય/લેતી હોય, જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે ત્યારે તેમની ઓળખ થઈ શકે.

- 7) ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળવાની કિસ્સામાં કે HHF (એચએચએફ) ના પ્રતિનિધિ(ઓ)/કોરિયર/DSA (ડીએસએ) એ કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં રોકાયેલા અથવા આ કોડના ઉલ્લંઘનમાં કાર્ય કર્યું છે, તપાસ કરવા અને ફરિયાદ(ઓ) ની ઉકેલ કરવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

લોન:

A. અરજીઓ:

- 1) અમે કેડિટના નિર્ણય લેવા માટે અરજી ફોર્મમાં આવશ્યક માહિતી પ્રાપ્ત કરવા માટે તમામ પ્રશ્નાવલી, કૉલમ અને કોષ્ટકોનો સમાવેશ કર્યો હતો. અરજી ફોર્મમાં આવશ્યક ડેટા, અરજદાર(ઓ)ને HHF (એચએચએલ) દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતોની અન્ય હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ સાથે તુલના કરવા સક્ષમ બનાવશે, જેથી ગ્રાહક સ્વતંત્ર રીતે તેનો નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ બને.
- 2) અમે અરજી ફોર્મના અંતે, અરજદારને સ્વીકૃતિ પાવતી આપવા માટે, અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત કરવા બદલ, શાખામાં HHF (એચએચએલ) ની અધિકૃત વ્યક્તિની તારીખ અને હસ્તાક્ષર સાથે ફાળવેલ શીટ પણ આપી છે.

B. અરજી ફોર્મ અને નિયમો અને શરતોની પ્રક્રિયા:

- 1) સામાન્ય રીતે, અરજી ફોર્મ જમા કરતી વખતે અરજદાર પાસેથી આવશ્યક તમામ માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે. અરજી ફોર્મ સ્વીકાર કરતી વખતે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે અતિરિક્ત માહિતીની આવશ્યક/જરૂરી હોય તો શાખામાં તરત જ તેમનો/તેણીનો ફરીથી સંપર્ક કરશે.
- 2) HHF (એચએચએલ) અરજદારોને એક સ્વીકૃતિ પત્ર જારી કરશે, જેમાં સ્વીકૃતિ/મંજૂરીની "નિયમો અને શરતો" હશે. સ્વીકૃતિ પત્ર સ્વીકૃત લોનની રકમ, મુદત, વ્યાજનો વાર્ષિક દર, છૂટની રીત, પ્રાપ્ત પ્રક્રિયા ફીની રકમ અને બાકી રકમ, સૌથી મહત્વની સિક્યોરિટી અને/અથવા કોલેટરલ સિક્યોરિટી, બાંધધરી આપનાર (જ્યાં લાગુ હોય), સ્વીકૃતિના વિશેષ નિયમો અને શરતો સૂચવે છે. જો અરજદાર સ્વીકૃતિ પત્રમાં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો સ્વીકાર કરે છે, તો તેણે સ્વીકૃતિ પત્રની સ્વીકૃતિ તરીકે તારીખ સાથેના સ્વીકૃતિ પત્ર પર હસ્તાક્ષર કરવી જોઈએ.
- 3) HHF (એચએચએલ) એ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઉધારકર્તાને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની કોપિ સાથે લોન કરારની કોપિ નિશ્ચિતપણે પ્રદાન કરવી જોઈએ.

C. લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર

જો HMF ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તેણે અસ્વીકાર માટેનું કારણ(ઓ) લેખિત/ઇમેઇલ/ SMS (એસએમએસ)માં સૂચિત કરશે.

D. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- 1) લોન કરારના "સૂચિ" માં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતોની અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.
- 2) HMF (એચએચએલ) ઉધારકર્તાને લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની જાણ કરશે. HMF (એચએચએલ) એ તેની પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર, જો કોઈ હોય તો, માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે અને આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવી છે. જો લોન કરારમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો ગ્રાહકના ગેરલાભ માટે હોય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને કોઈ પણ સૂચના વિના તેનું લોન એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ પણ અતિરિક્ત શુલ્ક અથવા વ્યાજની ચુકવણી કર્યા વિના તેને બદલી કરી શકે છે.
- 3) અગ્રિમ રિકોલ કરવા અથવા કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવા માટે HMF (એચએચએલ) ના નિર્ણયો લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવા જોઈએ.
- 4) HMF (એચએચએલ) તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર HMF (એચએચએલ) ને વસૂલવામાં આવેલી તમામ સિક્યોરિટીઝને મુક્ત કરશે, અન્ય કોઈ પણ દાવા/ગેરંટી કે જે લેનારા સામે બાકી હોઈ શકે છે, જેમ કે પૂર્વાધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર. HMF ઉધારકર્તાને નોટિસ આપશે જો તેને પૂર્વાધિકારના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો પ્રસ્તાવ હોય અથવા HMF (એચએચએલ) સંબંધિત દાવાની પતાવટ અથવા ચુકવણીની બાકી રહેલી સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર રહેશે..

બાંધધરી આપનાર:

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધધરી આપનાર બનવા માંગે છે, ત્યારે તેને તેની જાણ કરવામાં આવશે

- 1) બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી.
- 2) જવાબદારીની રકમ તે/તેણી પોતે જ HMF (એચએચએલ) ને સોંપશે
- 3) જે સંજોગોમાં HMF (એચએચએલ) તેને ઉધારકર્તાની જવાબદારીની ચુકવણી કરવા માટે બોલાવશે.
- 4) HMF (એચએચએલ) પાસે HMF (એચએચએલ) માં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ, જો તે/તેણી બાંધધરી આપનાર તરીકે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય.

- 5) શું બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ પરિમાણ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે.
- 6) સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ HMF (એચએચએલ) તેને આ વિશે જાણ કરશે.
- 7) જો બાંધધરી આપનાર પાસે બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો આવા બાંધધરી આપનારને પણ જાણી જોઇને ચૂક કરનાર તરીકે ગણવામાં આવશે.

HMF (એચએચએલ) તેને/તેણીને/તેણીને/તેણીને/તેણીને બાંધધરી આપનાર ઉધારકર્તાની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ રાખશે.

ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

અમે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત જાણકારીને ત્યારે પણ માનીશું જ્યારે ગ્રાહક હવે અમારા ગ્રાહક નથી. અંગત અને ગોપનીયતા અમે ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ સહિત ગ્રાહકનો ડેટા અથવા માહિતી કોઈને પણ જાહેર કરીશું નહીં, સિવાય કે:

- a) કાયદા દ્વારા આવશ્યક હોય
- b) જાણકારી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ
- c) અમારા હિત માટે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રૂપની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈ પણને માહિતી આપવાની આવશ્યકતા છે
- d) જો ગ્રાહક HMF (એચએચએલ) ને માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે છે અથવા ગ્રાહકની પરવાનગીથી
- e) જો HMF (એચએચએલ) ને ગ્રાહકો વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે, તો તેઓએ તે આપવાની પહેલા ગ્રાહક પાસેથી પૂર્વ લેખિત પરવાનગી પ્રાપ્ત પડશે.
- f) અમે ગ્રાહકને તેના વિશે રાખેલા વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ્સ એક્સેસ કરવા માટે ભારતીય કાયદા હેઠળ તેના અધિકારો/જવાબદારી વિશે જાણ કરીશું.
- g) અમે માર્કેટિંગ ઉદ્દેશ્યો માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં સિવાય કે ગ્રાહકે અમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કર્યા હોય.

કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

- 1) અમે ગ્રાહકને તે પરિસ્થિતિ વિશે જાણ કરીશું જ્યારે અમે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને એકાઉન્ટની વિગતો આપીશું.
- 2) અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના અમારા પરના વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી આપી શકીએ છીએ જો:
 - a) ગ્રાહક તેની ચુકવણી પાછળ પડી ગયો છે
 - b) બાકી રકમ વિવાદિત નથી
 - c) ગ્રાહકે બાકી ચુકવણીની અમારી ઔપચારિક માંગને પગલે દરખાસ્ત કરી નથી.
- 3) આવા કિસ્સામાં અમે ગ્રાહકને લેખિતમાં સૂચિત કરીશું. સાથે, અમે ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પૂરી પાડે છે તેની ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવીશું.
- 4) જો ગ્રાહકે તેની/તેણીને આવું કરવાની પરવાનગી આપી હોય તો અમે ગ્રાહકના એકાઉન્ટ વિશે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને માહિતી આપીશું.
- 5) જો ગ્રાહક દ્વારા માંગણી કરવામાં આવે તો અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરીશું.

બાકી રકમની વસૂલાત

- 1) લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે અમે ગ્રાહકને સ્વાગત પત્રમાં રકમ, મુદત અને ચુકવણીની અવધિની ઉલ્લેખ કરીને ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવીશું. જો કે, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે તો, બાકીની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલવી અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવી અને/અથવા જામીનગીરીનો કબજો પાછો ખેંચવો, જો કોઈ હોય તો.
 - 2) અમારી સંગ્રહ પોલિસી/પ્રક્રિયા સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હશે. અમે ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને ઉત્તેજન આપવામાં માનીએ છીએ. અમારા કર્મચારીઓ અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિ જે લેણાંની વસૂલાતમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત છે અથવા/અને સિક્યોરિટી પુનઃપ્રાપ્તિમાં તેઓ પોતાને ઓળખશે અને અમારા દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃત પત્ર રજૂ કરશે અને વિનંતી પર, કંપનીના સત્તાધિકારી દ્વારા અથવા હેઠળ જારી કરાયેલ ઓળખપત્ર બતાવશે. કંપની HMF ગ્રાહકને લેણાં અંગેની તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.
-

- 3) સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા સંગ્રહ અને/અથવા સુરક્ષા પુનઃકબજામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિ નીચે આપેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:
- a) ગ્રાહક સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના નિવાસસ્થાનના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાન પર અનુપલબ્ધ હોય તો, ધંધો/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
 - b) કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને અધિકાર પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
 - c) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.
 - d) ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા સભ્ય રીતે હોવી જોઈએ.
 - e) અમારા પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોનો 07:00 કલાકથી 19:00 વાગ્યાની વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના કામ અથવા વ્યવસાયના વિશેષ પરિસ્થિતિ અન્યથા આવશ્યકતા હોય.
 - f) અમે કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થાન પર કોલને ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીઓને ધ્યાનમાં લેવાનો પ્રયત્ન કરીશું અને જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી આવી વિનંતીઓનું સન્માન કરવામાં આવશે.
 - g) સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાતચીતના સારાંશ સાથેનો ટ્રેકર જાળવવામાં આવશે.
 - h) લેણાં સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર રીતે સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ સહાયતા વધારવામાં આવશે.
 - i) લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને શિષ્ટ વર્તન જાળવવામાં આવશે.
 - j) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ કરવા / મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

ફરિયાદો અને તકરારના મુદ્દા

- 1) અમે તમામ શાખાઓ અને કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને સમસ્યા પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવાની સિસ્ટમ અપનાવીશું.
- 2) અમે અમારી વેબસાઈટ પર, જ્યારે પણ ફરિયાદ નોંધવામાં આવશે ત્યારે ફરિયાદોને નિષ્પક્ષ અને ઝડપથી નિકાલ કરવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકને સૂચિત કરીશું.

- 3) જો અમને ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે તો અમે તેને/તેણીને એક અઠવાડિયામાં એક સ્વીકૃતિ પહોંચ/પ્રતિસાદ મોકલીશું. જો અમને કોઈ ગ્રાહક તરફથી ફોન પર ફરિયાદ મળે છે, તો અમે ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપીશું અને તેને પ્રગતિ વિશે માહિતગાર કરીશું.
- 4) આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલીશું અથવા તેને કારણ સમજાવીશું કે શા માટે અમને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની આવશ્યકતા છે અને ફરિયાદના છ અઠવાડિયાની અંદર આમ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- 5) જેવું જ ફરિયાદ નોંધવામાં આવે છે, તેવું જ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અમારી વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત થશે.

સામાન્ય

- 1) જો અમે આવશ્યક લાગે તો, અમે આ ઉદ્દેશ્ય માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકનો તેના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયના સરનામા પર સંપર્ક કરીને લોન અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરીશું.
 - 2) જો કંપનીને આવશ્યકતા હોય તો ગ્રાહકથી અપેક્ષા કરવામાં આવે છે કે કંપનીને ગ્રાહકના ખાતા અંગે પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારોની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તે અંગે સહયોગ કરે.
 - 3) જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી લીધા વિના કાર્ય કરે છે અને તેના કારણે નુકસાન થાય છે, તો તે/તેણી તેના માટે જવાબદાર રહેશે.
 - 4) સામાન્ય રીતે અમે ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે અંગ્રેજી ભાષામાં માહિતી આપીશું. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે, તો આવી માહિતી હિન્દી અથવા અન્ય કોઈ પણ સંબંધિત સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.
 - 5) અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ નહીં કરીએ. વધુમાં, HMF (એચએચએફ) નેત્રહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારોને ઉત્પાદનો, સેવાઓ,
-

સુવિધાઓ વગેરે વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ આપણને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે યોજનાઓ શરૂ કરવામાં કે તેમાં ભાગ લેતા અટકાવતું નથી.

- 6) સામાન્ય રીતે, અમે લોન એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓ પર ઉધાર લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી પ્રક્રિયા કરીશું.
 - 7) આચારસંહિતાને જાહેર કરવા માટે, અમે કરીશું:
 - a) વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને સંહિતાની કોપિ પ્રદાન કરો
 - b) વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઇલ દ્વારા આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવો;
 - c) આ સંહિતા તમામ શાખામાં અને તેમની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
 - d) તેની ખાતરી કરો કે કર્મચારીને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને સંહિતાને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે ટ્રેનિંગ આપવામાં આવી છે.
 - 8) HHF (એચએચએફ) ના નિયામક મંડળ નિષ્પક્ષ અભ્યાસ સંહિતાના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સામયિક સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત રિપોર્ટ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને પ્રસ્તુત કરવામાં આવશે.
-



(ஹிந்துஜா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ்)

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டு

கொள்கை

பதிப்பு 2.0

பதிப்பு கண்காணிப்பு			
விவரங்கள்	தேதி	அங்கீகரிக்கப்பட்டது	பதிப்பு
கொள்கை அங்கீகரிக்கப்பட்டது	18 ஜூலை, 2016	வாரியம்	பதிப்பு 1.0
வருடாந்திர ஆய்வு	9 நவம்பர், 2018	வாரியம்	பதிப்பு 1.0
திருத்தப்பட்டது	4 நவம்பர், 2019	வாரியம்	பதிப்பு 2.0
வருடாந்திர ஆய்வு	2 நவம்பர், 2020	வாரியம்	பதிப்பு 2.0
வருடாந்திர ஆய்வு	3 நவம்பர், 2021	வாரியம்	பதிப்பு 2.0
திருத்தப்பட்டது	29 அக்டோபர், 2022	வாரியம்	பதிப்பு 3.0

நாங்கள், Hinduja Housing Finance Limited (ஹிந்துஜா ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்) (இனி "HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) " அல்லது "நாங்கள்" என குறிப்பிடப்படுகிறது), வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது நியாயமான நடைமுறை தரநிலைகளை அமைக்கும் ஒரு குறியீட்டை உருவாக்கியுள்ளோம். இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் இந்த குறியீடு தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

நோக்கங்கள்:

- 1) வாடிக்கையாளர்களைக் கையாள்வதில் நியாயமான மற்றும் நல்ல நடைமுறைகளை பின்பற்றுதல்.
- 2) வாடிக்கையாளர் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இலிருந்து நியாயமான முறையில் அவர்/அவள் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் புரிந்து கொள்ள, HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையேயான பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிப்பது.
- 3) போட்டியின் மூலம் சந்தையின் சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர்தர செயல்பாட்டு தரத்தை அடைதல்.
- 4) வாடிக்கையாளருக்கும் மற்றும் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) க்கும் இடையே நியாயமான மற்றும் நல்ல உறவை மேம்படுத்துதல்.
- 5) வீட்டு நிதி அமைப்பில் நம்பிக்கையை வளர்ப்பது.

நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான பரிவர்த்தனைகள்:

A. பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நாங்கள் நியாயமாகவும் பொருத்தமாகவும் செயல்படுவோம்:

- 1) RBI யின் வழிகாட்டுதல்களின்படி செய்யப்பட்ட உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளை, HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) ஆனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும்

சேவைகளுக்கான நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் பூர்த்தி செய்யும்.

- 2) ஊழியர்கள் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) வகுத்துள்ள நடைமுறைகள் மற்றும் செயல்முறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- 3) HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் அனைத்தும், கடிதம் மற்றும் நடைமுறைக்கு தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளை சந்திக்க வேண்டும்.
- 4) வாடிக்கையாளர்களுடனான HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இன் பரிவர்த்தனைகள் அனைத்தும் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையில் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் அமையும்.

B. கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கு செலுத்த வேண்டிய கட்டணம் / கட்டணங்கள் பற்றிய அனைத்து தகவல்களையும், கடன் தொகை அனுமதிக்கப்படாவிட்டால் / வழங்கப்படாவிட்டால் திருப்பிச் செலுத்தப்படும் கட்டணத்தின் அளவையும், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தாலும், தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்தினால் அபராதம் எவ்வளவு என்பதையும், கடனை நிலையானதிலிருந்து மிதக்கும் விகிதங்களுக்கு மாற்றுவதற்கான மாற்றக் கட்டணங்கள் அல்லது அதற்கு நேர்மாறாக இருந்தாலும், எந்தவொரு வட்டி மீட்டமைப்பு விதி மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் வேறு எந்த விஷயத்தையும், கடன் வாங்குபவருக்கு வெளிப்படையாக வெளிப்படுத்துவோம். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல் / அனுமதிப்பது தொடர்பான அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்து செலவுகளையும்' நாம் வெளிப்படுத்த வேண்டும். அத்தகைய மாற்றங்கள் / கட்டணங்கள் பாரபட்சமற்றவை என்பதையும் உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை:

நாங்கள் அதை உறுதி செய்வது:

- 1) அனைத்து விளம்பரங்களும் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும், வாடிக்கையாளர்களை தவறாக வழிநடத்தாத வகையில் தெளிவாக உள்ளன.
 - 2) எந்தவொரு ஊடகத்திலும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகள் பற்றிய விளம்பர இலக்கியங்கள் வட்டி விகிதத்தைக் குறிக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் கோரிக்கையின் பேரில் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், சந்தாக்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறிப்பிடுவதையும் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) உறுதி செய்கிறது.
 - 3) HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) வட்டி விகிதங்கள், சந்தாக்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை கீழ் கண்ட வகையில் வழங்குவதை உறுதி செய்யும்:
 - a) அறிவிப்புகள் கிளை வளாகத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும்.
 - b) தொலைபேசி அல்லது உதவி தொலைபேசிகள்.
 - c) நிறுவனத்தின் இணையதளம்.
 - d) நியமிக்கப்பட்ட பணியாளர்கள்/உதவிக்கான மேசை.
 - e) சேவை வழிகாட்டி/கட்டண அட்டவணையை வழங்குதல்.
 - 4) HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினருக்கு ஏதேனும் இருந்தால்) HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) போன்ற அதே அளவு ரகசியத்தன்மை மற்றும் பாதுகாப்புடன், ஆதரவு சேவைகளை வழங்குவதில் ஈடுபட்டுள்ள "மூன்றாவது தரப்பினர்" கையாள வேண்டும் என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
 - 5) HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்கள் தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களைத் தெரிவிக்கலாம். வாடிக்கையாளர் அத்தகைய தகவல்களை/சேவைகளை அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே, புதிய தயாரிப்புகள்/பிற
-

தயாரிப்புகள்/சேவைகள்

பற்றிய

தகவல்கள்

வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்..

- 6) "டைரக்ட் செல்லிங் ஏஜென்சிஸ்" (DSA) (டிஎஸ்எ) அவர்களின் சேவைகள் மார்க்கெட்டிங் தயாரிப்புகள் / சேவைகளில் ஈடுபட்டிருந்தால்/பயன்படுத்தப்பட்டால், தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது தொலைபேசி மூலம் பொருட்களை விற்பனை செய்வதற்காக வாடிக்கையாளரை அணுகும்போது தங்களை அடையாளம் காண ஒரு நடத்தை நெறிமுறையை HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) பரிந்துரைக்கும்.
- 7) HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இன் பிரதிநிதி (கள்) / கூரியர் / DSA (டிஎஸ்எ) ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த குறியீட்டை மீறிச் செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை(களை) கையாள மற்றும் இழப்பை சரி செய்ய. விசாரணைக்கு உரிய நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

கடன்கள்:

A. விண்ணப்பங்கள்:

- 1) விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் முடிவை எடுப்பதற்குத் தேவையான தகவல்களைப் பெற அனைத்து கேள்விகளையும், நெடுவரிசைகளையும் மற்றும் அட்டவணைகளையும் நாங்கள் சேர்த்துள்ளோம். விண்ணப்பப் படிவத்தில் தரப்பட்ட தேவைப்படும் தரவுகள், HHL வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மற்ற வீட்டு நிதி நிறுவனங்களுடன் ஒப்பிட்டுப் பார்க்க விண்ணப்பதாரருக்கு உதவும். இதனால் வாடிக்கையாளர் தனது முடிவை சுயாதீனமாக எடுக்க முடியும்.
- 2) விண்ணப்பப் படிவத்தின் இறுதியில், விண்ணப்பதாரருக்கு, விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெற்றதற்காக, கிளையில் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபரின் தேதி மற்றும்

கையொப்பத்துடன், ஒப்புக்கை வழங்குவதற்காக, துளையிடப்பட்ட தாளையும் வழங்கியுள்ளோம்.

B. விண்ணப்பப் படிவம் & விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் செயலாக்கம்:

- 1) சாதாரணமாக, விண்ணப்பப் படிவத்தை சமர்ப்பிக்கும் நேரத்தில் விண்ணப்பதாரரிடமிருந்து தேவையான அனைத்து தகவல்களும் சேகரிக்கப்படும். விண்ணப்பப் படிவத்தை ஏற்றுக்கொள்ளும் நேரத்தில், கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால்/அவசியப்பட்டால், கிளை உடனடியாக அவரை/அவளைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.
- 2) அனுமதிக்கு /ஒப்புதலுக்கு உரிய "விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைத்" தெரிவிக்கும் ஒரு ஒப்புதல் கடிதத்தை HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்), விண்ணப்பதாரர்களுக்கு வழங்கும். ஒப்புதல் கடிதத்தில், அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, காலவரையறை, வருடாந்திர வட்டி விகிதம், ஓய்வு முறை, பெறப்பட்ட செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் செலுத்த வேண்டிய தொகை, முதன்மை பாதுகாப்பு தொகை மற்றும்/அல்லது இணைப் பாதுகாப்பு, உத்தரவாதம் அளிப்பவர் (பொருந்தக்கூடிய இடங்களில்), சிறப்பு நிபந்தனைகள் மற்றும் பிற ஒப்புதல் விதிமுறைகள் ஆகியவை குறிப்பிட்டிருக்கும். விண்ணப்பதாரர் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டால், ஏற்றுக் கொண்டதன் அடையாளமாக அவர் தேதியுடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் கையெழுத்திட வேண்டும்.
- 3) ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் ஒப்புதல் / கடன் வழங்கும் நேரத்தில், HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும் தவறாமல் சேர்த்து அளிக்க வேண்டும்.

C. கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பது பற்றிய தகவல்:

வாடிக்கையாளருக்கு, HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை எழுத்துப்பூர்வமாக / மின்னஞ்சல் மூலமாக / SMS மூலமாக தெரிவிக்க வேண்டும்.

D. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- 1) கடன் ஒப்பந்தத்தின் "அட்டவணையில்" கூறப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி கடனை வழங்க வேண்டும்."
 - 2) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் கடன் வாங்குபவருக்கு HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) அறிவிப்பை வழங்கும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், அது வருங்காலத்திற்கேற்ப மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதையும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் பொருத்தமான நிபந்தனை இணைக்கப்படுவதையும் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) உறுதி செய்ய வேண்டும். கடன் ஒப்பந்தங்களில் செய்யப்பட்ட மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர்/அவள் 60 நாட்களுக்குள் & எந்த முன்னறிவிப்பும் இல்லாமல் தனது கடன் கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் மாற்றிக் கொள்ளலாம்.
 - 3) முன்பணத்தை திரும்பப் பெறுவது அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை விரைவுபடுத்துவது அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவது போன்ற HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இன் முடிவுகள் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகின்றன..
 - 4) கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக நிலுவையில் உள்ள வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரல்/உத்தரவாதம் இருக்கும் பட்சத்தில், அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது, HHF
-

(ஹெச்ஹெச்எஃப்) பிணையமாக்கப்பட்ட அனைத்து பத்திரங்களையும் வழங்க வேண்டும். பிணையம் வைக்கப்பட்டவைகளை செயல்படுத்த முனையும்போது HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிப்பை வழங்கும் அல்லது தொடர்புடைய கடன் தீர்க்கப்படும் வரை அல்லது செலுத்தப்படும் வரை HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) க்கு பத்திரங்களைத் தக்கவைக்கும் உரிமை உண்டு.

உத்தரவாதம் அளிப்பவர்:

ஒரு நபர் கடனுக்கு உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்க விரும்பினால், பின் வருபவைப் பற்றி அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்:

- 1) உத்தரவாதமாக இருக்கும் அவரது/அவளது பொறுப்பு.
 - 2) அவனுக்காக/அவளுக்காக HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) க்கு அர்ப்பணம் செய்யும் அவனது/அவளது கடனின் அளவு
 - 3) கடனாளியின் கடனை செலுத்தும்படி HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) அவரை/அவளை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்.
 - 4) அவர்/அவள் உத்தரவாதமாக செலுத்தத் தவறினால், HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இல் இருக்கும் அவரது/அவளது பிற பணங்கள் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இல் பயன்படுத்தப்படுமா.
 - 5) ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது/அவளுடைய கடன்கள் ஒரு குறிப்பிட்ட தொகைக்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது அவை வரம்பற்றதா.
 - 6) உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்கும் அவரது/அவளது கடன்கள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் & சூழ்நிலைகள் மற்றும் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) அவருக்கு/அவளுக்கு இதைப் பற்றி தெரிவிக்கும் விதம்.
 - 7) நிலுவைத் தொகையைச் செலுத்த போதுமான வழிகள் இருந்தும், கடனளிப்பவர்/கடன் வழங்குபவர் விடுத்த கோரிக்கைக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவர் இணங்க மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாததாரர் வேண்டுமென்றே கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தாதவராகக் கருதப்படுவார்.
-

அவரோ/அவளோ உத்திரவாதமாக நிற்கும் கடன் வாங்குபவரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருள் பாதகமான மாற்றங்கள் இருந்தால் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) அதைக் குறித்து அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

தனியுரிமை மற்றும் இரகசியத்தன்மை:

வாடிக்கையாளர் இனி வாடிக்கையாளராக இல்லாவிட்டாலும், வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதுவோம். குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட எவருக்கும் வாடிக்கையாளரின் தரவு அல்லது தகவலை நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

- a) சட்டத்திற்கு தேவைப்படும்போது
 - b) தகவல்களை வெளிப்படுத்துவது பொதுமக்களுக்கான கடமை
 - c) குழுவில் உள்ள மற்ற நிறுவனங்கள் உட்பட வேறு எவருக்கும், சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக தகவலை வழங்குவது எங்கள் ஆர்வத்திற்கு தேவைப்படுகிறது
 - d) வாடிக்கையாளர் HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) யிடம் தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி கேட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதியுடன்
 - e) வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய குறிப்பை HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) யிடம் கேட்கப்பட்டால், அதைக் கொடுப்பதற்கு முன் அவர்கள் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப் பூர்வ அனுமதியைப் பெற வேண்டும்.
 - f) வாடிக்கையாளரைப் பற்றி நாங்கள் வைத்திருக்கும் தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்காக இந்தியச் சட்டங்களின் கீழ் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள்/ பொறுப்புகள் குறித்து அவருக்கு/அவளுக்குத் தெரிவிப்போம்.
-

9) வாடிக்கையாளரின் அனுமதியின்றி அவர்களின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக பயன்படுத்த மாட்டோம்.

கடன் தொடர்பு முகவர்கள்:

- 1) கணக்கு விவரங்களை கடன் தொடர்பு முகவர்களுக்கு அனுப்பும் சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம்.
- 2) கீழ்க்கண்ட சூழ்நிலைகளில், வாடிக்கையாளர் எங்களுக்குக் கொடுக்க வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்த தகவல்களை நாங்கள் கடன் தொடர்பு முகவர்களுக்கு வழங்கலாம்:
 - a) வாடிக்கையாளர் அவரது/அவளது பணம் செலுத்துவதில் பின் தங்கியிருந்தால்;
 - b) செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சையில் இல்லையென்றால்;
 - c) நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான எங்கள் முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து வாடிக்கையாளர் பொருட்படுத்தவில்லையென்றால்; .
- 3) அத்தகைய சந்தர்ப்பத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக அறிவிப்போம். அதே நேரத்தில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கடன் தொடர்பு முகவர்களின் பங்கையும் மற்றும் அவர்கள் வழங்கும் தகவல்கள் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் எவ்வாறு தாக்கத்தை ஏற்படுத்தக்கூடும் என்பதையும் விளக்குவோம்.
- 4) வாடிக்கையாளர் தனது அனுமதியை வழங்கியிருந்தால், வாடிக்கையாளரின் கணக்கைப் பற்றிய தகவலை கடன் குறிப்பு முகவர்களுக்கு வழங்குவோம்.
- 5) வாடிக்கையாளரால் கோரப்பட்டால், கடன் குறிப்பு முகவர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட தகவலை நாங்கள் வழங்குவோம்.

நிலுவைத் தொகை வசூல்:

- 1) வாடிக்கையாளருக்கு கடன்கள் வழங்கப்படும் போது, வரவேற்புக் கடிதத்தில் திருப்பிச் செலுத்தும் தொகை, செலுத்த வேண்டிய காலம்
-

மற்றும் திருப்பிச் செலுத்தும் காலவரையறை ஆகியவற்றைக் குறிப்பிட்டு செயல்முறையை விளக்குவோம். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்குப் பின்பற்றப்படும். அந்த செயல் முறை, அவருக்கு/அவளுக்கு அறிவிப்பை அனுப்புதல் மூலமாகவோ அல்லது நேரடியாக செல்வதன் மூலமாகவோ மற்றும் / அல்லது ஏதேனும் கடனீட்டுப் பத்திரம் இருந்தால் அதை மீட்டெடுக்கவோ வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவதை உள்ளடக்கும்.

2) எங்கள் வசூலிக்கும் கொள்கை/செயல்முறை மரியாதையின் அடிப்படையில், நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கை மற்றும் நீண்ட கால உறவை வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம். நிலுவைத் தொகை அல்லது/மற்றும் பாதுகாப்பு மறுபரிசீலனையில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கு அதிகாரம் பெற்ற எங்கள் பணியாளர்கள் அல்லது எந்தவொரு நபரும் தன்னை அடையாளம் கண்டு கொள்ள, எங்களால் வழங்கப்பட்ட அதிகாரக் கடிதத்தைக் காண்பிக்க வேண்டும். HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை தொடர்பான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும் மற்றும் நிலுவைத் தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு போதுமான அறிவிப்பை வழங்க முயற்சிக்கும்.

3) அனைத்து ஊழியர்களும் அல்லது சேகரிப்பு மற்றும் / அல்லது பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பில் எங்களைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரும் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

a) வாடிக்கையாளரை அவரது/அவளது விரும்பும் இடத்தில் வழக்கமாகத் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்; விருப்பம் தெரிவிக்காத பட்சத்தில், அவரது/அவளது வசிக்கும் இடத்தில்

தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்; அவரது/அவளது இல்லத்தில் அவர்கள் இல்லாத பட்சத்தில் வணிக/தொழில் செய்யும் இடத்தில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.

- b) நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
 - c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
 - d) வாடிக்கையாளருடனான தொடர்பு சாதாரண முறையில் இருக்க வேண்டும்.
 - e) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் இல்லாத பட்சத்தில், எங்கள் பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0700 மணி முதல் 1900 மணி வரை தொடர்பு கொள்ளலாம்.
 - f) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்திலோ அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்திலோ அழைப்புகளைத் தவிர்ப்பதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையை நாங்கள் பரிசீலிக்க முயற்சிப்போம். அத்தகைய கோரிக்கைகள் முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
 - g) நேரம், அழைப்புகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் உரையாடலின் சாராம்சம் ஆகியவற்றைக் கொண்ட கண்காணிப்பு பராமரிக்கப்படும்.
 - h) நிலுவைத் தொகை தொடர்பான சர்ச்சைகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்படும்.
 - i) நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும் போது, கண்ணியம் மற்றும் கட்டுப்பாடு பராமரிக்கப்படும்.
 - j) குடும்பத்தில் துக்கம் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்கள் ஏற்பட்டாலோ அல்லது பிற பேரிடர் சந்தர்ப்பங்களிலோ
-

பாக்கிகளை வசூலிப்பதற்கான அழைப்புகள் / வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.

புகார்கள் மற்றும் குறைகள்:

- 1) எங்கள் அனைத்து கிளைகள் மற்றும் அலுவலகங்களில் புகார்கள் மற்றும் குறைகளை பெறுதல், பதிவு செய்தல் மற்றும் தீர்வு காணும் முறையை நாங்கள் பின்பற்றுவோம்.
- 2) புகார்களை நியாயமாகவும் விரைவாகவும் கையாள்வதற்கான நடைமுறைகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு எங்கள் இணையதளத்தில், தொடங்கப்படும்போது தெரிவிப்போம்.
- 3) வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வ புகாரைப் பெற்றால், ஒரு வாரத்திற்குள் அவருக்கு/அவளுக்கு ஒப்புக்கை / பதிலை அனுப்புவோம். வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தொலைபேசியில் புகார் வந்தால், வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண்ணை வழங்கி, மேலும் அதன் முன்னேற்றம் குறித்து அவருக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.
- 4) விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது எங்களுக்கு பதிலளிப்பதற்கு அதிக நேரம் தேவை என்பதற்கான காரணத்தை விளக்குவோம். மேலும், புகாரளித்த ஆறு வாரங்களுக்குள் அவ்வாறு செய்ய முயற்சிப்போம்.
- 5) மற்றும் எப்பொழுது தொடங்கப்பட்டாலும், குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நடைமுறை எங்கள் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

பொது:

- 1) தேவை என்று நாங்கள் நினைத்தால், வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள அவர்/அவள் வீட்டு முகவரி மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரியை, அதற்காக இருக்கும் முகவர்கள் மூலம் சரிபார்ப்போம்.
 - 2) காவல் துறை/ பிற புலனாய்வு முகவர் நிறுவனங்கள் மூலம் வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஒரு பரிவர்த்தனையை நிறுவனம்
-

விசாரிக்க வேண்டுமென்றால், வாடிக்கையாளர் ஒத்துழைக்க வேண்டுமென்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

- 3) வாடிக்கையாளர் முறை கேடாகச் செயல்பட்டால், அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே/அவளே பொறுப்பாவார், மேலும் வாடிக்கையாளர் நியாயமான கவனிப்பு இல்லாமல் செயல்பட்டு, அதனால் நஷ்டம் ஏற்பட்டால், அதற்கும் அவரே/அவளே பொறுப்பாவார்கள்.
 - 4) எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை பொதுவாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் ஆங்கிலத்தில் வழங்குவோம். இருப்பினும், வாடிக்கையாளர் வேண்டிக்கொண்டால், அத்தகைய தகவல்கள் இந்தி மொழியிலோ அல்லது வேறு ஏதேனும் பொருத்தமான உள்ளூர் மொழியிலோ வழங்கப்படும்.
 - 5) எங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடையே பாலினம், சாதி மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நாங்கள் பாகுபாடு காட்ட மாட்டோம். மேலும், தயாரிப்புகள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில், பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற விண்ணப்பதாரர்களுக்கு HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) பாரபட்சம் காட்டாது. இருப்பினும், சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலும் அல்லது அதில் பங்கேற்பதிலும் இது எங்களைத் தடுக்காது.
 - 6) கடன் வாங்கியவரிடமிருந்தோ அல்லது வங்கி/நிதி நிறுவனத்திலிருந்தோ கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கைகளை சாதாரண விதமாக செயல்படுத்துவோம்.
 - 7) குறியீட்டை விளம்பரப்படுத்த, நாங்கள்::
 - a) ஏற்கனவே உள்ள மற்றும் புதிய வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறியீட்டின் நகலை வழங்குவோம்;
 - b) இந்த குறியீட்டை கவுண்டரில் வாங்கவோ அல்லது மின்னணு தொடர்பாகவோ அல்லது அஞ்சல் மூலமோ கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கச் செய்வோம்;
-

- c) இந்தக் குறியீட்டை ஒவ்வொரு கிளையிலும், அவர்களின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்வோம்; மற்றும்
- d) குறியீட்டைப் பற்றிய பொருத்தமான தகவலை வழங்குவதற்கும், குறியீட்டை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கும் பணியாளர்கள் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்வோம்.
- 8) HHF (ஹெச்ஹெச்எஃப்) இன் இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறைச் சட்டத்தின் இணக்கம் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைகளைத் தீர்க்கும் செயல்பாட்டை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வழக்கமான இடைவெளியில் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.
-



ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ వెర్షన్ 2.0 విధానం

వెర్షన్ ట్రాకర్			
వివరాలు	తేదీ	ఆమోదం	వెర్షన్
ఫౌలసీ ని ఆమోదించిన తేదీ	18 జూలై, 2016	బోర్డ్	వెర్షన్ 1.0
వార్షిక సమీక్ష	9 నవంబర్, 2018	బోర్డ్	వెర్షన్ 1.0
సవరించబడింది	4 నవంబర్, 2019	బోర్డ్	వెర్షన్ 2.0
వార్షిక సమీక్ష	2 నవంబర్, 2020	బోర్డ్	వెర్షన్ 2.0
వార్షిక సమీక్ష	3 నవంబర్, 2021	బోర్డ్	వెర్షన్ 2.0
సవరించబడింది	29 అక్టోబర్, 2022	బోర్డ్	వెర్షన్ 3.0

మేము , Hinduja Housing Finance Limited (హిందుజా ఫిన్సెస్ లిమిటెడ్) (ఇప్పుడు నుంచి “HHF” (హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) లేదా “మేము ” గా పొలకబడుతుంది), ప్రేమ్ చేయబడింది మరియు కోడ్ ని స్వీకరించింది, ఇది వినియోగదారులతో డిజిల్ చేసినప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసులను నియమాలుగా సూచిస్తుంది. రిజర్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ జారీ చేసిన సూచనల ప్రకారం కోడ్ అనేది తయారు చేయబడినది.

లక్ష్యాలు :

- 1) వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు చక్కనైన మరియు మంచి అభ్యాసాలను ఆమోదించవలసి ఉంటుంది.
- 2) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) మరియు వినియోగదారుల మధ్య లావాదేవీల సామరస్యత ని పెంచడానికి ఉపయోగపడుతుంది ,అప్పుడు వినియోగదారుడికి HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) నుంచి ఏ సేవలని ఆశించవచ్చు అని ఒక అవగాహన ఉంటుంది.
- 3) పోటీ గుండా వెళ్ళడానికి మార్కెట్ ని ఉత్తేజపరుచి అత్యధిక పని విలువలను అందించడానికి సహాయపడుతుంది.
- 4) వినియోగదారుడు మరియు HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) మధ్య నిజమైన మరియు సరైన సంబంధాన్ని ఏర్పరచడానికి సహాయపడుతుంది.
- 5) హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ పద్ధతిలో ఒక నమ్మకాన్ని ఏర్పరుస్తుంది.

న్యాయమైన మరియు ఏ గోప్యత లేని డిలింగ్స్ :

- 1) మనం వినియోగదారులతో అన్ని డిలింగ్స్ లో న్యాయంగా మరియు సాధారణంగా ప్రవర్తిస్తూ క్రింది వాటిని అనుసరించాల్సి ఉంటుంది:
 - 2) వినియోగదారులకు అందించబడుతున్న ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం న్యాయమైన అభ్యాసాల కోడ్పై RBI(ఆర్ బి ఐ) మార్గదర్శకాల ప్రకారం HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) చేసిన కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
 - 3) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) నియమైనప్పిన షరతులను మరియు అభ్యాసాలను సిబ్బంది అనుసరించాల్సి ఉంటుంది .
 - 4) లేఖలో మరియు స్పింట్ లో HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) సూచించిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క చట్టాల మరియు సూచనలను పాటించాల్సి ఉంటుంది.
 - 5) వినియోగదారులతో HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) యొక్క డిలింగ్స్ అనేవి సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలు మీద ఆధారపడి ఉంటాయి.
-

6) రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు / ఛార్జీలు, రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే / పంపిణీ చేయకపోతే తిరిగి చెల్లించే రుసుము మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని మేము రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తాము. ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని స్థిరమైన నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్‌లకు మార్చడానికి మార్పిడి ఛార్జీలు లేదా వైస్ వెర్సా, ఏదైనా వడ్డీ రిసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ యొక్క ప్రాసెసింగ్/మంజూరికి సంబంధించిన అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్ని ఖర్చులు' మేము తప్పనిసరిగా బహిర్గతం చేయాలి. అటువంటి మార్పులు / రుసుములు వివక్షత లేనివని కూడా నిర్ధారించుకోవాలి.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

మనం క్రింద సూచించిన వాటిని అనుసరించాల్సి ఉంటుంది:

- 1) అన్ని అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషన్స్ మెటీరియల్స్ స్పష్టంగా ఉన్నాయి మరియు కస్టమర్‌లను తప్పుదారి పట్టించవు.
- 2) ఏదైనా మీడియాలో సేవలు మరియు ఉత్పత్తులపై ప్రచార సాహిత్యం వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉంటుంది. ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తించే ఫీజులు, ఛార్జీలు, నిబంధనలు మరియు షరతులను సూచించేలా HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) నిర్ధారిస్తుంది మరియు అభ్యర్థనపై కస్టమర్‌లకు అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- 3) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించాలని నిర్ధారిస్తుంది
 - a) బ్రాంచ్ ఆవరణలో నోటీసులను ప్రచురించుట.
 - b) టెలిఫోన్ లేదా సహాయక లైన్లు.
 - c) సంస్థ వెబ్సైట్.
 - d) నిర్దిష్ట సిబ్బంది/ సహాయ డెస్క్.
 - e) సేవల యొక్క గైడ్ / రుసుమును షెడ్యూల్ ని వర్ధింపు.
- 4) మద్దతు సేవలను అందించడానికి "మూడవ పక్షాలు" కస్టమర్ వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) వలె అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించాలని HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) నిర్ధారిస్తుంది.

- 6) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) ఎప్పటికప్పుడు వినియోగదారులకు వారు పొందే ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ లక్షణాలను తెలియజేయవచ్చు. కొత్త ఉత్పత్తులు/ఇతర ఉత్పత్తులు/సేవల గురించిన సమాచారం వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది, కస్టమర్ అటువంటి సమాచారం/సేవలను స్వీకరించడానికి మెయిల్ ద్వారా లేదా వెబ్సైట్లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో నమోదు చేయడం ద్వారా అతని/ఆమె సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే. .
- 7) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) "డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీలు" (DSA(డి ఎస్ ఏ)) వారి సేవలు మార్కెటింగ్ ఉత్పత్తులు/సేవలలో నిమగ్నమై ఉంటే/అందుబాటులో ఉన్నట్లయితే, వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను విక్రయించడానికి కస్టమర్ను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవడానికి ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశిస్తుంది.
- 5) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) యొక్క ప్రతినీతి(లు) / కొరియర్ / DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కస్టమర్ నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదును పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి(s) మరియు నష్టాన్ని బాగా చేయడానికి ఉపయోగించాల్సి ఉంటుంది.

రుణాలు:

A. అప్లికేషన్లు :

- 1) క్రెడిట్ నిర్ణయం తీసుకోవడానికి దరఖాస్తు ఫారమ్లో అవసరమైన సమాచారాన్ని పొందేందుకు మేము అన్ని ప్రశ్నాపత్రం, నిలువు వరుసలు మరియు పట్టికలను చేర్చాము. దరఖాస్తు ఫారమ్లో అవసరమైన డేటా, HHL(హెచ్ హెచ్ ఎల్) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులను ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సంస్థలలో పోల్చడానికి దరఖాస్తుదారు(లు)ను అనుమతిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్ స్వతంత్రంగా తన నిర్ణయాన్ని తీసుకునే స్థితిలో ఉంటారు.
- 2) మేము దరఖాస్తు ఫారమ్ చివరిలో, రసీదు ఇవ్వడం కోసం, దరఖాస్తుదారునికి, దరఖాస్తు ఫారమ్ను స్వీకరించినందుకు, తేదీలో పాటు చిట్టలు గల షీట్ను కూడా అందించాము.

B. అప్లికేషన్ మరియు షరతులు మరియు నిబంధనల యొక్క ప్రొసెసింగ్:

- 1) సాధారణంగా అప్లికేషన్ ని సబ్మిట్ చేసే సమయంలో సేకరించాల్సిన సమాచారాన్ని సేకరించాల్సి ఉంటుంది. అప్లికేషన్ ని ఆమోదించే ముందు వినియోగదారునికి తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది, ఒకవేళ ఏదైనా అదనమైన సమాచారం అవసరమైతే వారు శాఖని సంప్రదించవల్సి ఉంటుంది.
- 2) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) దరఖాస్తుదారులకు మంజూరు లేఖను జారీ చేస్తుంది, అనుమతి/ఆమోదం యొక్క "నిబంధనలు మరియు షరతులు"లో తెలియజేస్తుంది. మంజూరు లేఖ ఆమోదించబడిన లోన్ మొత్తం, పదవీకాలం, వార్షిక వడ్డీ రేటు, విశ్రాంతి విధానం, అందుకున్న ప్రాసెసింగ్ ఫీజు మొత్తాన్ని సూచిస్తుంది.
- 3) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలుతో పాటు రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీని ప్రతి రుణగ్రహీతకు రుణాల మంజూరు/వితరణ సమయంలో స్థిరంగా అందజేయాలి.

C. రుణ దరఖాస్తు తీరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

ఒకవేళ HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) వినియోగదారుడికి రుణం ఇవ్వలేకపోతే వారు రాతపూర్వకంగా / ఈమెయిల్ / ఎస్ ఎం ఎస్ ని తీరస్కరించడానికి కారణం తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.

D. షరతులు మరియు నిబంధనల మార్పులకి అనుగుణంగా రుణాన్ని జారీ చేయవలసి ఉంటుంది

- 1) రుణ ఒప్పందం ప్రకారం “ షెడ్యూల్ “ లో సూచించిన షరతులు మరియు నిబంధనల ప్రకారం జారీ చేయవలసి ఉంటుంది.
- 2) రుణ ఒప్పందం యొక్క షరతులు మరియు నిబంధనలలో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే అప్పు తీసుకున్న వారికి HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) నోటీసు ని జారీ చేయవలసి ఉంటుంది. HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) ఆ మార్పులకి తగ్గట్టు వ్యవహరించాలి, ఒకవేళ వడ్డీ రేట్లు మరియు చార్జీలు ప్రభావితం అయితే దానికి సంబంధించిన షరతులని మాత్రమే రుణ ఒప్పందాలు ప్రభావితం అవుతాయి . ఒకవేళ రుణ ఒప్పందంలో వినియోగదారులకి ఏదైనా మార్పులు జరిగితే 60 రోజుల లోపు లేదా వారి రుణ ఖాతా ని నోటీస్ ద్వారా లేదా ఏ విధమైన అదనపు వడ్డీ లేకుండా తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- 3) రుణ ఒప్పందం ప్రకారం అదనపు ఆస్తులని తీసుకోవాల్సి ఉంటుందా లేదా పని తీరుకి తగ్గట్టు మారుతుందా అనే ఆలోచన ని ముందుగా హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ నిర్ణయించాల్సి ఉంటుంది.

- 4) వారి హక్కులు లేదా క్లెయిమ్ / గ్యారంటీర్ కి సంబంధించి అప్పు తీసుకున్న వారు అన్ని బకాయిలను కట్టిన తరువాత HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) వారి సెక్యూరిటీలను జారీ చేయవలసి ఉంటుంది. తాత్కాలిక హక్కును ఉపయోగించాలని ప్రతిపాదించినట్లయితే లేదా సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు లేదా చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) అర్హత కలిగి ఉంటే HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.

గ్యారంటీర్:

ఒక వ్యక్తి రుణం కోసం గేరెంటీర్ దెగ్గరకి వెళ్ళినప్పుడు వారికి వీటి తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది

- 1) వారి రుణం యొక్క గేరెంటీర్
- 2) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) కి వారు కడతాను అన్న సొమ్ము మొత్తం
- 3) అప్పు తీసుకున్న వారికి కట్టమని HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) వారికి కాల్ చేసే పరిస్థితులు
- 4) ఒకవేళ వారు గ్యారంటీర్ గా అప్పును కట్టలేకపోతే HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) మరియు వారి సహచరులకి తలదించాల్సి ఉంటుంది.
- 5) వారి అప్పులు ఒక గ్యారంటీర్ గా నిర్దిష్ట వ్యవధికి నీయంత్రించబడి ఉంటే లేదా విస్తృతంగా ఉన్నాయా అనేది చూడాలి.
- 6) సమయం మరియు సందర్భానికి తగ్గట్టు వారి అప్పులు ఒక గ్యారంటీర్ గా హెచ్ హెచ్ ఎఫ్ కి వాటి గురించి తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- 7) రుణదాత / రుణదాత చేసిన డిమాండ్కు కట్టుబడి ఉండటానికి గ్యారంటీర్ నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగినంత మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు..

HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) ఎవరికి అయితే గేరెంటీర్ గా ఉందో వారికి అంటే అప్పు తీసుకున్న వారికి ఆర్థిక స్థితి లో ఉండే పదార్థాల మార్పుల గురించి ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.

ప్రైవేసీ మరియు గోప్యత

వినియోగదారుడి యొక్క వ్యక్తిగత మరియు గోప్యత సమాచారం అందుబాటులో లేకపోయినా వారి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని జాగ్రత్తగా వ్యవహరించాలి. మనం సమాచారం లేదా వినియోగదారుని సమాచారాన్ని బృందంలో ఉన్న సంస్థల తో సహా ఎవ్వరికీ తెలియజేయకోడదు.

- a) చట్టం యొక్క అవసరాలకు తగ్గట్టు
- b) దానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని తెలియజేయడానికి ఫబ్లిక్ యొక్క భాద్యత
- c) ఎవరికైనా అంటే బృందంలో ఇతర సంస్థలకు మార్కెటింగ్ గురించి సమాచారాన్ని ఇవ్వడానికి మన యొక్క ఆసక్తి అవసరం అవుతుంది
- d) ఒకవేల వినియోగదారుడు HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) కి సంబంధించిన సమాచారం గురించి చెప్తే లేదా వినియోగదారుడి ఆమోదం ప్రకారం సమాచారాన్ని చెప్పవచ్చు.
- e) ఒకవేళ HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) లు వినియోగదారుల రిఫరెన్స్ కోసం అడిగితే వాటిని అందించే ముందు వినియోగదారుని రాతపూర్వక ఆమోదం అనేది ముందుగా తీసుకోవాల్సి ఉంటుంది.
- f) మనం భారత దేశంలో వినియోగదారుడికి సంబంధించిన చట్టం యొక్క హక్కులు/ అప్పుల వ్యక్తిగత ఖాతాల సమాచారాన్ని చూసే ముందు వినియోగదారులకి తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- g) మనం వినియోగదారుడి ఆమోదం ఉంటే తప్ప వ్యక్తిగత మార్కెటింగ్ కి సంబంధించిన సమాచారాన్ని వాడాల్సిన అవసరం లేదు.

క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- 1) క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఖాతా సమాచారాన్ని అందించే ముందు దాని పర్యావసానాల గురించి వినియోగదారులకి తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- 2) వినియోగదారులు బకాయి ఉన్న వ్యక్తిగత అప్పులకి సంబంధించిన సమాచారాన్న ఎలాంటి పరిస్థితులలో అందించవచ్చు అంటే:
 - a. ఒకవేల వినియోగదారుడి తాను తీసుకున్న అప్పును కట్టలేకపోతే

b. అప్పు తీసుకున్న సొమ్ము తగాదాలో లేకపోతే

c. బకాయిలను తిరిగి కట్టడం కోసం మా అధికారిక డిమాండ్‌ను అనుసరించి కస్టమర్ ప్రతిపాదన చేయలేదు.

- 3) అలాంటి సందర్భంలో మనం వినియోగదారుడికి తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది. అదే సమయంలో మనం క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్రని వినియోగదారులకి వర్ణించవలసి ఉంటుంది మరియు అది వినియోగదారులు క్రెడిట్ ని పొందే అర్హత ని ప్రభావితం చేస్తుంది.
- 4) వినియోగదారుడి ఆమోదం మేరకు మనం వినియోగదారుడి ఖాతా సమాచారాన్ని క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించవచ్చు.
- 5) ఒకవేల వినియోగదారుడు డిమాండ్ చేస్తే మనం క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారాన్ని అందించవచ్చు.

బకాయిలను సేకరించుట

- 1) రుణాలు ఇచ్చేటప్పుడు మనం వినియోగదారులకి అప్పును తిరిగి కట్టే ప్రక్రియ గురించి నగదు, కాలం మరియు కట్టే కాల వ్యవధి ప్రక్రియ గురించి స్వాగత లేఖలో వివరించాలి. అయితే, కస్టమర్ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్‌కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. అవసరమైతే ఈ ప్రక్రియలో వినియోగదారుడికి గుర్తు చేయడానికి నోటీసులు లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు/ దానికి తగ్గ ఆస్తులని జమ చేయుట ఉంటాయి అని తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- 2) మా సేకరణ విధానం/ప్రక్రియ మర్యాద, న్యాయమైన మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణలో లేదా / మరియు సెక్యూరిటీ రీపోజిషన్‌లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఎవరైనా తనను తాను/ఆమెను గుర్తించాలి మరియు మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శించాలి మరియు అభ్యర్థన మేరకు, కంపెనీ జారీ చేసిన అతని / ఆమె గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శించాలి. HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) వినియోగదారులకి దానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించవల్సి ఉంటుంది మరియు బకాయిలను త్వరగా కట్టడానికి కావాల్సిన నోటీసు ను అందించవలసి ఉంటుంది.
- 3) సిబ్బంది లేదా సేకరణ / సంరక్షణకు అధికారికంగా నియమించిన వారు క్రింద సూచించిన నియమాలను అనుసరించవలసి ఉంటుంది:
 - a) ఒకవేల తన వ్యాపార/ వృత్తికి సంబంధించిన ప్రదేశాలలో వినియోగదారుడు అందుబాటులో లేకపోతే వారు సూచించిన / ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో సంప్రదించవలసి ఉంటుంది.

- b) వినియోగదారుడిని మొదట కలిసినప్పుడే సంస్థ యొక్క గుర్తింపు లేదా అధికారాన్ని సూచించి తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- c) కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- d) వినియోగదారుని తో సంభాషణ అనేది సరిగ్గా ఉండాలి.
- e) ప్రత్యేక సందర్భాలు లేదా వ్యాపార లేదా వృత్తిపరమైన అవసరాల కొరకు తప్ప మా ప్రతినిధులు వినియోగదారులని 0700 గంటల నుంచి 1900 గంటల లోపు సంప్రదిస్తారు.
- f) నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్లను నివారించేందుకు కస్టమర్ యొక్క అభ్యర్థనను పరిగణనలోకి తీసుకోవడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము మరియు అటువంటి అభ్యర్థనలు సాధ్యమైనంతవరకు గౌరవించబడతాయి. సమయం మరియు కాల్స్ యొక్క సంఖ్య మరియు సంభాషన యొక్క సమాచారాన్ని ట్రాకర్ లో నిర్వహించవలసి ఉంటుంది.
- g) పరస్పర ఆమోదం మరియు ఒక క్రమంలో బకాయిలలో తేడాలు మరియు ఇతర గొడవలను పరిష్కరించడానికి కావాల్సిన మద్దతిగు అనేది అందించబడుతుంది.
- h) బకాయిలు సేకరించడానికి వినియోగదారుడి స్థలానికి వెళ్లేటప్పుడు నిర్దిష్ట నియమాలను పాటించాల్సి ఉంటుంది.
- j) కుటుంబంలో చావు / అలాంటి అవాంఛనీయ సందర్భాలలో బకాయిలను సేకరించడానికి వెళ్లాడాన్ని/ కాల్ చేయడాన్ని పూర్తిగా నివారించాలి.

ఫిర్యాదులు మరియు ఆభ్యర్థనలు

- 1) మనం వారి అన్ని శాఖలు మరియు కార్యాలయాలలో ఫిర్యాదులను మరియు అభ్యర్థనలను స్వీకరించే , నమోదు చేసే మరియు వాటిని పరిష్కరించే పద్ధతిని అవలంబించుకోవాలి.
- 2) మనం లాంచ్ చేసిన వెంటనే మన వెబ్సైట్ లో న్యాయంగా మరియు త్వరగా ఫిర్యాదులను ఎలా నిర్వహించాలి అనే పద్ధతిని వారికి వివరించాలి.
- 3) ఒకవేల మనం వినియోగదారుడి నుంచి రాత పూర్వకంగా ఫిర్యాదు ని అందుకుంటే మనం వారికి మన సమాధానాన్ని ఒక వారంలో పంపించాలి. ఒకవేల మనం వినియోగదారుడి నుంచి ఫిర్యాదుని ఫోన్ లో అందుకుంటే, మనం వినియోగదారుడికి ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ సంఖ్య ని అందిస్తాము మరియు వారికి దాని పురోగతి సమాచారాన్ని తెలియజేయాలి.

- 4) సమాచారాన్ని పరీక్షించిన తరువాత మనం తుది సమాచారాన్ని లేదా సమాధానం ఇవ్వడానికి ఎందుకు మనకి ఇంకాస్త సమయం పడుతుంది అనేది వినియోగదారుడికి వివరించాలి మరియు దాన్ని మనం ఫిర్యాదు తీసుకున్న నుంచి ఆరు వారాల లోపు తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- 5) దాన్ని లాంచ్ చేసినప్పుడు అభ్యర్థనల పరిష్కార ప్రక్రియని మా వెబ్సైట్ లో ప్రచురిస్తాము.

సాధారణ

- 1) ఒకవేల మనకి అది అవసరం అనుకుంటే, రుణ అప్లికేషన్ లో వినియోగదారుడు సూచించిన సమాచారంతో వినియోగదారుడిని సంప్రదించి వారి ఇంటి వద్ద/ వ్యాపార చిరునామా ద్వారా దాని కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా తనిఖీ చేస్తాము.
- 2) కస్టమర్ ఖాతాలో జరిగిన లావాదేవీని కంపెనీ దర్యాప్తు చేయవలసి వచ్చినప్పుడు మరియు ఫోలిసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో, కంపెనీ వారిని ప్రమేయం చేయవలసి వస్తే, కస్టమర్ సహకరిస్తారని భావిస్తున్నాము.
- 3) ఒకవేల వినియోగదారుడు తప్పుగా పరవర్తిస్తే వారు దానికి సంబంధించిన నష్టానికి బాధ్యులు అవుతారు మరియు ఒకవేల వినియోగదారుడు జాగ్రత్త లేకుండా ప్రవర్తిస్తే మరియు అది నష్టానికి దారితీస్తే అప్పుడు వారు దానికి బాధ్యత వహిస్తారు.
- 4) మనం వినియోగదారుడు అడిగిన వస్తువుల మరియు సేవల యొక్క సమాచారాన్ని సాధారణంగా ఇంగ్లీష్ లో అందిస్తాము. ఎలా అయినా , ఒకవేల వినియోగదారుడు అభ్యర్థిస్తే ఆ సమాచారాన్ని హిందీ లేదా సంబంధిత స్థానిక భాషలో అందించవచ్చు.
- 5) మేము వినియోగదారులని లింగం, కులం మరియు మతానికి అనుగుణంగా వివక్ష చూపము. మరియు ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టిలోపం లేదా శారీరకంగా సహజ ఉన్న దరఖాస్తుదారులను HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) వివక్ష చూపదు.ఎలా అయినా ఇది సమాజంలో ఉన్న వివిధ వర్గాల వారి కోసం తయారు చేసిన స్కీములలో పాల్గొనడం లేదా నియమించడంలో మమ్మల్ని నియంత్రించదు.
- 6) సహజంగా మేము బ్యాంక్ / ఆర్థిక సంస్థ లేదా వినియోగదారుని రుణ ఖాతా బదిలీ అభ్యర్థనలను ప్రొసెస్ చేస్తాము.

7) ఈ కోడ్ ని ప్రచారం చేయడానికి, మేము:

- a) ప్రస్తుతం ఉన్న లేదా కొత్త వినియోగదారులకి కొత్త కోడ్ యొక్క కాపీ ని అందిస్తాము.
- b) అభ్యర్థన మేరకు కౌంటర్ నందు లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మెయిల్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా ఈ కోడ్ ని అందుబాటులో ఉంచుతాము;
- c) వారి వెబ్సైట్ లో మరియు వారి ప్రతి శాఖలో ఈ కోడ్ ని అందుబాటులో ఉండేటట్లు చేస్తాము మరియు
- d) సిబ్బందికి కోడ్ కి సంబంధించిన సమాచారాన్ని అందించే విధంగా వారికి తరీఫ్ దు ఇస్తాము మరియు ఆ కోడ్ ని అభ్యాసంలో ఉంచుతాము.

8) HHF(హెచ్ హెచ్ ఎఫ్) యొక్క బోర్డ్ కార్యదర్శులు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి పనితీరుని వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరు తరచూ సమీక్ష చేస్తూ ఉంటారు. అలాంటి సమీక్షల సారాంశ నివేదికను తరచూ ఒక నిర్దిష్ట కాల వ్యవధిలో బోర్డ్ కి సబ్మిట్ చేస్తారు.



ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಕೇತ ಮೇಲೆ ನೀತಿ
ಆವೃತ್ತಿ 2.0

ಆವೃತ್ತಿ ಟ್ರಾಕರ್			
ವಿವರಗಳು	ದಿನಾಂಕ	ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ	ಆವೃತ್ತಿ
ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	ಜುಲೈ 18, 2016	ಮಂಡಳಿ	ಆವೃತ್ತಿ 1.0
ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ	ನವೆಂಬರ್ 9, 2018	ಮಂಡಳಿ	ಆವೃತ್ತಿ 1.0
ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ನವೆಂಬರ್ 4, 2019	ಮಂಡಳಿ	ಆವೃತ್ತಿ 2.0
ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ	ನವೆಂಬರ್ 2, 2020	ಮಂಡಳಿ	ಆವೃತ್ತಿ 2.0
ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ	ನವೆಂಬರ್ 3, 2021	ಮಂಡಳಿ	ಆವೃತ್ತಿ 2.0
ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	29 ಅಕ್ಟೋಬರ್, 2022	ಮಂಡಳಿ	ಆವೃತ್ತಿ 3.0

ನಾವು, Hinduja Housing Finance Limited (ಹಿಂದುಜಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್) (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "HHF" ಅಥವಾ "ನಾವು" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಸಂಕೇತ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಸಂಕೇತದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- 1) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- 2) HHF ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು HHF ನಿಂದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.
- 3) ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು.
- 4) ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು HHF ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- 5) ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳು:

- A. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತೇವೆ:

- 1) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಕೇತದಲ್ಲಿ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು HHF ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
- 2) ಸಿಬ್ಬಂದಿ HHF ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- 3) HHF ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಸ್ಪೂರ್ತಿ ಯಿಂದ ಪೂರೈಸಬೇಕು.
- 4) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ HHF ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.

B. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಾವು 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:

ನಾವು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ:

1) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

2) ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದನ್ನು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

a) ಶಾಖೆ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳು.

ಬಿ) ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳು.

ಸಿ) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್.

ಡಿ) ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ.

ಇ) ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

4) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು "ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು" ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) HHF ನಂತೆಯೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ.

5) HHF ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು. ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

6) HHF "ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು" (DSA) ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ / ಪಡೆಯುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

7) HHF ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ(ಗಳು) / ಕೊರಿಯರ್ / DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ (s).

ಸಾಲಗಳು:

A. ಅರ್ಜಿಗಳು:

1) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತೆಗೆಯಲು ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನಾವಳಿಗಳು, ಅಂಕಣಗಳು ಮತ್ತು ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾ, HHL ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇತರ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಲು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ (ಗಳು) ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತಾರೆ.

2) ನಾವು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ, ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ HHF ನ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಹಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಿದ್ದೇವೆ.

B. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



1) ಸಾಮಾನ್ಯ ತರಬೇತಿಯಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ/ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ.

2) HHF ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ/ಅನುಮೋದನೆಯ "ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ" ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ವಿಶ್ರಾಂತಿ ವಿಧಾನ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಬಾಕಿ, ಪ್ರಧಾನ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆ, ಖಾತರಿದಾರ (ಅನ್ವಯಿಸಿದಲ್ಲಿಲ್ಲಾ), ವಿಶೇಷ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. . ಅರ್ಜಿದಾರರು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಂತೆ ದಿನಾಂಕದೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು.

3) HHF ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

C. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ

HHF ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ / ಇಮೇಲ್ / SMS ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

D. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ "ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ" ಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

2) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ HHF ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು HHF ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

3) ಮುಂಗಡವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು HHF ನ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

4) HHF ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ HHF ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್/ಗ್ಯಾರಂಟಿಗೆ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು HHF ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ HHF ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಖಾತರಿದಾರ:

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಬಯಸಿದಾಗ, ಅವನು/ಅವಳಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

- 1) ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.
- 2) ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು HHF ಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ
- 3) ಸಾಲಗಾರನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು HHF ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- 4) HHF ತನ್ನ ಇತರ ಹಣವನ್ನು HHF ನಲ್ಲಿ ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ, ಅವನು/ಅವಳು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ.
- 5) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿರಲಿ.
- 6) ಖಾತರಿದಾರ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು HHF ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
- 7) ಒಂದು ವೇಳೆ ಖಾತರಿದಾರ ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ HHF ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗಾದರೂ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

a) ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ

ಬಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯ

ಸಿ) ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನ ಇತರ

ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ HHF ಅನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ

ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು HHF ಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

ಎಫ್) ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರು ಆತನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು/ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

g) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ನಮಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

1) ನಾವು ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

2) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತು ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:

ಎ) ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾನೆ

ಬಿ) ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ

ಸಿ) ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.

3) ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು.

4) ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

5) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

1) ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಅವಧಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ / ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

2) ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು

ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಬಾಕಿ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ತಾನೇ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿ. HHF ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

3) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

ಎ) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಇ) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ 0700 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

ಎಫ್) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.

g) ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಾರಾಂಶದೊಂದಿಗೆ ಟ್ರಾಸಕ್ಟ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

h) ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಔಚಿತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

j) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

1) ನಾವು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

2) ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

3) ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

- 4) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ನಮಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.
- 5) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

- 1) ನಾವು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಳಾಸದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ.
 - 2) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
 - 3) ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
 - 4) ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
-

5) ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು HHF ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸದಂತೆ ಇದು ನಮ್ಮನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

6) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಸಾಮಾನ್ಯ ತರಬೇತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

7) ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ನಾವು:

a) ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ಬಿ) ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ;

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

d) ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

8) HHF ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.