



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

**POLICY ON FAIR PRACTICES CODE (FPC)**

The above Code has been adopted by the Company as a Policy in accordance with the updated regulations/directions issued in public interest by the Reserve Bank of India and aptly covered in “**Chapter X: Fair Practice Code of the “Reserve Bank of India (Housing Finance Companies) Directions, 2025** notified vide RBI/DoR/2025-26/365, DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 dated 28/11/2025” and all amendments thereafter (*hereinafter referred to as “RBI-HFC Directions, 2025.”*).

This “**Fair Practices Code (FPC)**” primarily defines the practices/standards to be abided by the Company while dealing/building relationships with prospective/existing customers/borrowers, and has been framed in line with **RBI-HFC Directions, 2025** (including amendments from time to time). Its sole intent is to inculcate the best of corporate practices in all the activities undertaken by the Company in the normal course of business especially while dealing with its customers/borrowers.

In the past, **SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED (SHCL)** had in place a “Fair Practice Code” that was earlier prepared, adopted and implemented in accordance with their erstwhile regulatory guidelines set in the (erstwhile) Master Circular – The Housing Finance Companies (NHB) Directions, 2010, and later by Reserve Bank of India under their (erstwhile) Master Direction - Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 under Chapter XIII: Fair Practice Code.

With the supersession of the Master Direction - Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021 with **RBI-HFC Directions, 2025** (*along with amendments advised to the present Code from time to time*), this Code have to be reviewed (so as to comply with the prevailing regulatory guidelines), and approved (by the Board of Directors) and implemented afresh. Having said so, the basic essence of the FPC remains to assist both the Company and its customer(s) (including persons with disability) and promote good and fair practices and increase transparency.

**1. APPLICATION OF THE CODE:**

Pursuant to approval of the Board of Directors of the Company, this Code shall apply to all the products and services rendered by SHCL across the counter i.e. Corporate Office, Region Offices, Branch Officers and Satellite Offices (if any) and over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method of services that may be introduced/offered by the Company in the coming days. It is needless to mention that the Code shall also be applicable to all the authorized functionaries of SHCL including its appointed Direct Selling Agents (DSAs) and Recovery Agents (if any), engaged for the purpose of sales & marketing of the Company’s products and schemes and recovery (if necessary), post disbursement.

**2. APPLICATION FOR LOANS AND THEIR PROCESSING:**

- 2.1 All communications addressed to the borrower/s shall be in vernacular language or a language understood by the borrower/s.
- 2.2 Loan Application Forms (LAF) shall include necessary information which affects the interest of the borrower/s, so that a meaningful comparison

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

with the terms and conditions offered by other Housing Finance Companies (HFCs) can be made and an informed decision can be taken by the borrower/s. The LAF shall also indicate the list of documents required to be submitted with the LAF at the time of applying for a loan.

- 2.3 The company shall devise a system of giving acknowledgement for receipt of all applications for loan. The acknowledgement given shall preferably mention the time frame within which the loan application will be disposed.
- 2.4 The Company shall transparently disclose to the borrower/s all information about fees/charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable in case the loan amount is not sanctioned/ disbursed, pre-payment options and charges, if any, penal charges/ 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, the Company must disclose 'all in cost' inclusive of all charges involved in processing/sanctioning of loan application in a transparent manner. It shall also be ensured that such charges/fees are non-discriminatory.

**3. LOAN APPRAISAL, TERMS / CONDITIONS AND COMMUNICATION OF REJECTION OF LOAN APPLICATION:**

- 3.1 All particulars/documents that are normally required for processing the loan application shall be collected by the Company at the time of application. In case it needs any additional information/documents, the customer shall be communicated / contacted immediately and the customer shall be accordingly told of this at the time of application.
- 3.2 The Company shall convey in writing to the borrower/s in the vernacular language or a language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges, penal charges (if any) and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower/s in its record.
- 3.3 The Company shall invariably furnish a copy of the Loan Agreement along with a copy of each of the enclosures quoted in the Loan Agreement to the borrower at the time of sanction/disbursement of loans, against proper acknowledgement by the borrower/s.
- 3.4 The Company shall mention the penal charges levied for late repayment in bold in the Loan Agreement.
- 3.5 If the Company cannot provide loan to a customer who has submitted an application for loan, it shall be promptly communicated to the customer/s in writing along-with the reason(s) for rejection.



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

**4. DISBURSEMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS, AND RELEASE OF IMMOVABLE PROPERTY DOCUMENTS ON REPAYMENT/SETTLEMENT OF LOAN:**

- 4.1 Disbursement shall be made in accordance with the disbursement schedule given in the Loan Agreement / Sanction Letter.
- 4.2 The Company shall give notice to the borrower in the vernacular language or a language as understood by the borrower/s of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, penal charges (if any), service charges, prepayment charges, other applicable fee / charges etc. The Company shall also ensure that changes in interest rates and charges are affected only prospectively and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the Loan Agreement.
- 4.3 If such change is to the disadvantage of the borrowers/customers, he/she/they may within **60 (sixty) days** and without notice, close his/her/ their Loan Account or switch it without having to pay any extra charges or interest.
- 4.4 Decision to recall/accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities shall be in consonance with the Loan Agreement.
- 4.5 The Company shall release to the borrower/s, all security documents in its secured custody/possession within **30 (thirty) days** after full repayment & realization of all dues to the satisfaction of the Company and concomitant closure of the loan account. However, the above closure is subject to any legitimate right or lien that the Company may have against a given borrower/s in respect of any other loan account in his/her/their name and/or in respect of any loan wherein he/she/they have stood as a "Guarantor". If such right of set off is to be exercised, the borrower/s shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which the Company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.
- 4.6 The Company shall handover the security documents and all related papers to the borrower/s, either at the loan originating branch or at any other then existing operational branch/office of the Company as per his/her preference/convenience.
- 4.7 The timeline (**i.e. within 30 days**) and place of return of security documents and all related papers held in secured custody of the Company shall be duly mentioned in the loan sanction letter.
- 4.8 In order to address the contingent event of demise of the sole borrower or joint borrowers, the Company shall have a well laid out procedure for return of original movable/immovable property documents to the legal heirs. Such procedure shall be displayed on the website of the Company along with other similar policies and procedures for customer information.

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

- 4.9 In an unlikely event of delay in releasing the security documents and related papers or failing to file charge satisfaction form with relevant registry beyond the permissible 30 days after full repayment/settlement of loan, the Company shall communicate the borrower/s the reason for such delay, and in case the delay is attributable to the Company, it shall compensate the borrower at the rate of **Rs.5000/- (Rupees five thousand only) for each day of delay.**
- 4.10 Further, in a unlikely event of loss/damage to original security documents, either in part or in full, the Company shall assist the borrower/s in obtaining duplicate/certified copies of the immovable property documents and shall bear the associated costs, in addition to paying compensation as stated in **Para 4.09** above. **However, in such cases, an additional time of 30 days will be available to the Company to complete the procedure to obtain the duplicate/certified copies, and thus the delayed period penalty of Rs.5000/- for each day of delay shall be applicable after a total period of 60 (sixty) days.**
- 4.11 The Company states that the compensation provided under these directions shall be without prejudice to the rights of a borrower to get any other compensation as per any applicable law.

**5. LOANS SOURCED OVER DIGITAL LENDING PLATFORMS:**

The Company currently does not engage digital lending platforms to source borrowers/business and/or recover dues, and hence the instructions that the Company otherwise would have had to follow, if it did engage such platforms, is for the time being not included in this FPC. Nevertheless, if in future, the Company decides to use such platform, it will amend/update this policy in harmony with the then regulatory directions, prior to enabling for such engagements and also prior to opting for such method of sales, marketing and recovery.

**6. RESPONSIBILITIES OF BOARD OF DIRECTORS:**

- 6.1 The Board of Directors of the Company shall lay down the appropriate Grievance Redressal Mechanism (GRM), applicable within the Company to resolve complaints and grievances received from its customers/borrowers. The GRM shall ensure that all disputes arising out of the decisions of the Company's authorized functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.
- 6.2 The Board of Directors of the Company shall provide for periodical review of the Compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the GRM at various levels of management. In the current level of activities and dynamics of the Company **such periodical review by way of a consolidated report shall be placed before the Board, two times in a financial year, at intervals of six months, i.e. a report for "April to September" (6 months) and another for "October to March" (6**

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***

**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

**months) to be generally placed in the immediately succeeding meeting of the Board, for its information, review and comments (if any).**

**7. COMPLAINTS AND GRIEVANCE REDRESSAL:**

- 7.1 The company shall have a system and a procedure for receiving, registering and disposing of complaints and grievances in each of its offices, including those received on-line. Complaint Register shall be available at all operating branches of the Company.
- 7.2 If a complaint has been received in writing from a customer/borrower, the Company shall endeavor to send him/her an acknowledgement/response within a week. The acknowledgement should contain the name and designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at Company's designated telephone helpdesk or customer service number, the customer/borrower shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time.
- 7.3 After examining the matter, the Company shall send the customer/borrower its final response or explain why it needs more time to respond and shall endeavor to do so within six weeks of receipt of a complaint and he/she shall be informed how to take his/her complaint further if he/she are still not satisfied with the response/feedback.
- 7.4 The Company shall publicize its Grievance Redressal procedure (e-mail id and other contact details at which the complaints can be lodged, turnaround time for resolving the issue, matrix for escalation, etc.) for lodging the complaints by the aggrieved borrower and ensure specifically that it is made available on its website. The Company shall clearly display in all its offices/branches and on the website that in case the complainant does not receive response from the Company within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the Complaint Redressal Cell (CRC) of National Housing Bank by lodging its complaints online on the website of NHB at <https://grids.nhbonline.org.in/> and/or <https://pgportal.gov.in/> or through post to National Housing Bank, Department of Supervisions (Compliant Redressal Cell), 4<sup>th</sup> Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi – 110 003.

**8. LANGUAGE AND MODE OF COMMUNICATING FAIR PRACTICES CODE (FPC):**

**The amended/updated/revised FPC outlined hereinabove in consonance with the RBI-HFC Directions, 2025 is approved by the Boards of Directors of the Company in their meeting held on   /05/2026.** Further, the Company holds the right and freedom to redraft the FPC Code so as to enhance its scope (in line with the directions of the regulator) but in no way it shall sacrifice the spirit underlying the above Code. The same shall be put up on the website of the Company i.e. [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) for the information of various stakeholders. Further, the FPC shall additionally be uploaded in vernacular language for the convenience of the borrower.

**Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026**



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

**9. REGULATIONS OF EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY COMPANY:**

- 9.1 The Company through its Board shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The rate of interest and the approach for gradation of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the borrower or customer in the Application Form and communicated explicitly in the sanction letter. The Board of the company shall clearly lay down a policy for penal charges (if any).
- 9.2 The rates of interest and the approach for gradation of risks, and penal charges (if any) shall also be made available on the website of the Company. The information uploaded on the website shall be updated whenever there is a change in the rates of interest.
- 9.3 The rate of interest and penal charges (if any) must be annualized rate so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.
- 9.4 Installments (EMI/PEMI) collected from borrower/s shall clearly indicate the bifurcation between interest and principal.

**10. EXCESSIVE INTEREST CHARGED BY THE COMPANY (IF ANY):**

The Company shall ensure that its rate of interest and charges on loans are sustainable and conforming to normal and acceptable financial practice.

The Company shall lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges (including penal charges, if any). In this regard the directions in the FPC about transparency in respect of terms and conditions of the loans are to be kept in view. The Company will put in place an internal mechanism to monitor the process and the operations so as to ensure adequate transparency in communications with the borrowers.

**10.1 PENAL CHARGES IN LOAN ACCOUNTS:**

- 10.1.A. Penalty, if and when charged, for non-compliance of material terms and conditions of loan contract by the borrower (**i.e. in our case presently applicable ONLY delayed, non-payment and/or default in timely payment of EMIs/PEMIs/ Installment/s**) shall be treated as 'Penal Charges' and shall not be levied in the form of 'penal interest' that is added to the rate of interest charged on the loans. There shall be no capitalisation of penal charges i.e., no further interest computed on such charges. However, this will not affect the normal procedures for compounding of interest in the loan account.

**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

- 10.1.B. The Company shall not introduce any additional component to the rate of interest and ensure compliance to these guidelines in both letter and spirit.
- 10.1.C. The Company shall follow the instructions and clarifications, if any, issued by Central Board of Indirect Taxes & Customs (CBIC) with regard to applicability of GST on penal charges.
- 10.1.D. The Company shall formulate a Board approved policy on penal charges or similar charges on loans.
- 10.1.E. The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance of material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category.
- 10.1.F. The penal charges in case of loans sanctioned to individual borrowers, for purposes other than business, shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.
- 10.1.G. The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the customers in the loan agreement and Most Important Terms & Conditions (MITC), in addition to being displayed on Company's website under Interest rates and Service Charges.
- 10.1.H. Whenever reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan are sent to borrowers, the applicable penal charges shall be communicated. Further, any instance of levy of penal charges and the reason thereof shall also be communicated.
- 10.1.I. In the case of existing loans, the switchover to new penal charges regime shall be ensured on next review or renewal date.

10.2 **RESET OF FLOATING INTEREST RATE ON EQUATED MONTHLY INSTALMENTS (EMIs):**

- 10.2.A. At the time of sanction of EMI based floating rate loans, the Company shall take into account the repayment capacity of borrowers to ensure that adequate headroom/margin is available for elongation of tenor and/or increase in EMI, in the scenario of possible increase in the external benchmark rate/interest rates during the tenor of the loan. Further, in order to address the rising consumer grievances related to this matter, the Company shall put in place an appropriate policy framework meeting the following requirements for implementation and compliance:



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

- (I) At the time of sanction, the Company shall clearly communicate to the borrowers/customers about the possible impact of change in interest rate on the loan leading to changes in EMI and/or tenor or both. Subsequently, any increase in the EMI/tenor or both on account of the above shall be communicated to the borrower immediately through appropriate channels.
  - (II) At the time of reset of interest rates, the Company shall provide the option to the borrowers to switch over to a fixed rate as per their Board approved policy. The policy, *inter alia*, may also specify the number of times a borrower will be allowed to switch during the tenor of the loan.
  - (III) The borrowers shall also be given the choice to opt for (i) enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options; and, (ii) to prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan. Levy of foreclosure charges/pre-payment penalty shall be subject to extant instructions.
  - (IV) All applicable charges for switching of loans from floating to fixed rate and any other service charges/administrative costs incidental to the exercise of the above options shall be transparently disclosed in the sanction letter and also at the time of revision of such charges/costs by the Company from time to time.
  - (V) The Company shall ensure that the elongation of tenor in case of floating rate loan does not result in negative amortisation.
  - (VI) The Company shall share/make accessible to the borrowers, through appropriate channels, a statement at the end of each quarter which shall at the minimum, enumerate the principal and interest recovered till date, EMI amount, number of EMIs left and annualized rate of interest/Annual Percentage Rate (APR) for the entire tenor of the loan. The Company shall ensure that the statements are simple and easily understood by the borrower.
- 10.2.B. Apart from the equated monthly instalment loans, these instructions would also apply, *mutatis mutandis*, to all equated instalment based loans of different periodicities.
- 10.2.C. The Company shall ensure that the above instructions are extended to the existing as well as new loans. All existing borrowers shall be sent a communication, through appropriate channels, intimating the options available to them.



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

**11. ADVERTISING, MARKETING AND SALES:**

The Company shall;

- 11.1 Ensure that all advertising and promotional material is clear, and factual.
- 11.2 In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, the Company shall also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request or on its website, [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com).
- 11.3 The Company shall provide information on interest rates, common fees and charges (including penal charges, if any) through putting up notices in their branches, through telephone or help-lines, on the company's website, through designated staff/help desk, or providing service guide/tariff schedule.
- 11.4 If the Company avails the services of third parties for providing support services, the Company shall ensure that such third parties handling the customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as the Company is required to maintain.
- 11.5 The Company may, from time to time, communicate to the customers/borrowers various features of their products availed by them. Information about their other products or promotional offers in respect of products / services, would be conveyed to the customers/borrowers only if he/she has given his/her consent to receive such information/service either by mail or by registering for the same on the website or on customer service number.
- 11.6 The Company shall put in place a **"Code of Conduct for their Direct Selling Agencies (DSAs)"** whose services may be availed to market products/services, which amongst other matters, require them to identify themselves when they approach the customer/borrowers for selling products personally or through phone.
- 11.7 As and when any complaint is received from any customer/borrower of the Company about its representative/courier or DSA having engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, the Company shall promptly initiate appropriate steps to investigate the matter and handle the complaint properly and shall make good any loss that may have been incurred by the customer/borrower.

**12. CODE OF CONDUCT FOR DSAs/DMAs**

The Company has adopted a **"Model Code of Conducts for Direct Selling Agents (DSAs)/Direct Marketing Agents (DMAs)"** in line with **Para 155 and Para 156 of RBI-HFC Directions, 2025**. The said Board approved Code/Policy is

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

uploaded in the website of the Company as per the fresh regulatory guidelines. Customers/Borrowers are advised to refer the Company's website at [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) for details.

**13. GUARANTORS:**

When a customer of the Company is considering to become a Guarantor in respect of a loan, he/she/they would be informed by the Company about:

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

The Company shall keep him/her/them informed of any material adverse change/s in the financial position of the borrower/s to whom, he/she/they stand as a Guarantor.

**14. PRIVACY AND CONFIDENTIALITY:**

All personal information of customers/borrowers, both present and past, shall be treated as private and confidential and shall be guided by the following principles and policies;

- 14.1 The Company shall not reveal information or data relating to customer/borrowers accounts, whether provided by the customers or otherwise, to anyone, including other companies/entities in their group, other than in the following exceptional cases;
- a. If the information is to be given by law.
  - b. If there is a duty towards the public to reveal the information.
  - c. If the companies interests require them to give the information (for example, to prevent fraud). However, it should not be used as a

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

- reason for giving information about customer or customer accounts (including customer name and address) to anyone else, including other companies in the group, for marketing purposes.
- d. If the customer asks the company to reveal the information, or with the customer's permission.
- e. If the companies are asked to give a reference about customers, they shall obtain his/her written permission before giving it.
- 14.2 The customer shall be informed the extent of his/her rights under the existing legal framework for accessing the personal records that the Company holds about him/her.
- 14.3 The Company shall not use customers/borrowers personal information for marketing purposes by anyone including the Company, unless the customer specifically authorizes them to do so.

**15. GUIDELINES FOR ENGAGING RECOVERY AGENTS**

The Company has in place the **“Guidelines for engaging Recovery Agents by the Company”** in line with **Para 170 of RBI-HFC Directions, 2025**. The said Board approved guidelines is uploaded in the website of the Company. Customers/Borrowers are advised to refer the Company's website at [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) for details.

**16. LOAN FACILITIES TO THE PHYSICALLY/VISUALLY CHALLENGED**

The Company shall not discriminate in extending products and facilities including loan facilities to physically / visually challenged applicants on grounds of disability. All branches of the Company shall render all possible assistance to such persons for availing of the various business facilities. The Company shall include a suitable module containing the rights of persons with disabilities guaranteed to them by the law and international conventions, in all the training programmes conducted for their employees at all levels. Further, the Company shall ensure redressal of grievances of persons with disabilities under the Grievance Redressal Mechanism already set up by them. In harmony with the above principles, the Company adopts the following guidelines:

- 16.1 All products, services, facilities, etc. offered by the Company shall be made available to visually impaired persons and shall be offered at all branches/offices of the Company.
- 16.2 All products, services, facilities, etc. will be made available to visually impaired customers as are offered to other customers and their impairment of vision should not be a criterion for sanctioning/denying a loan.
- 16.3 The Company will provide the same facilities to a visually impaired customer as it would to any other customer.



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

- 16.4 The Company will follow the same procedure for extending products, services, facilities, etc. offered by them to a visually impaired customer as it does for its other customers.
- 16.5 No additional burden of interest payment, collateral and other terms shall be imposed on the visually impaired customer.
- 16.6 If the credit policy of the Company does not insist for a co-borrower or a guarantor for other customers for any type of loan facilities extended by it, the same shall not be insisted upon for a visually impaired customer.
- 16.7 The Company shall not equate visually impaired customers with illiterate customers.
- 16.8 The Company shall not deny any services to visually impaired customers including visually impaired customers who use their thumb impression. If necessary, the Company, at its discretion, may take a Declaration of Thumb Impression as an additional document from visually impaired customer.
- 16.9 Additional facilities like reading and filling up of forms, slips, etc. shall be provided to a visually impaired customer. The authorized official/s of the branch/office shall read out the rules of business and other terms and conditions in the presence of a witness, if required by the customer.
- 16.10 The Company will allow the visually impaired customer to take a loan or avail any other facilities offered by them jointly with anybody that he/ she chooses including person(s) who is/are visually impaired.
- 16.11 Visually impaired customers will be allowed to appoint a person/ persons as their Power of Attorney or Mandate Holder to operate their account, if the visually impaired customer so desires.
- 16.12 The authorized official/s of the Company will inform a visually impaired customer/ prospective customer of his rights and liabilities before offering the product.
- 16.13 The documentation requirements of a visually impaired customer must be the same as any other customer. The account has to be clearly marked as "the account holder is visually impaired".
- 16.14 The Company shall provide a copy of all documents to visually impaired customer in digital form also, if required.
- 16.15 The Company shall provide a copy of the KFS and other Most Important Terms and Conditions (MITC) as applicable, to visually impaired customer in braille form or text readable PDF, if so desired by them.
- 16.16 The Company shall provide Electronic Clearing Service (ECS) facility to the visually impaired customer.

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

16.17 The Company shall endeavor to provide all such assistance and facilities to the visual impaired customer/persons with disabilities so as to make his/her application for loan seamless and non-discriminatory, in any way, and also abide to the directions of the Hon'ble Supreme Court of India.

**17. CONDUCT RELATED ASPECT**

Guidelines/provisions in respect of "Conduct related aspect in Lending Against Gold and Silver Collateral", "Conduct towards Microfinance Borrowers" and "Reset of Floating Interest Rate on Equated Monthly Instalments (EMI) based Personal Loans" have not be included in this policy, as the Company does not lend under the similar schemes. Accordingly, as and when, it does decided to introduce such schemes (in future), it shall adopt the guidelines in accordance to the then prevailing regulatory directions.

**18. GENERAL:**

- 18.1 The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower/s except for the purposes provided in the terms and conditions of the Loan Agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower/s, has been noticed).
- 18.2 In case of receipt of request from the borrower/s for transfer of his/her/their active loan account, the consent or otherwise i.e. objection of the Company, if any, shall be conveyed within **21 (twenty-one) days from the date of receipt of such request**. Such transfer/s shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- 18.3 In the matter of recovery of loans, the Company shall not resort to harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. Complaints from customers/borrowers shall also include rude behavior from the staff of the Company. Further, the Company shall ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- 18.4 The company shall ensure not to resort to intimidation or harassment of any kind, either verbal or physical, against any person in their debt collection efforts, including acts intended to humiliate publicly or intrude upon the privacy of the borrower's family members, referees and friends, sending inappropriate messages either on mobile or through social media, making threatening and/ or anonymous calls, persistently calling the borrower and/ or calling the borrower before 8:00 a.m. and after 7:00 p.m. for recovery of overdue loans, making false and misleading representations, etc.
- 18.5 Whenever loans are given, the Company shall explain to the customer/borrower the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/her notice or by making personal visits and/or repossession of security if any.

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

18.6 The Company shall not charge pre-payment levy or penalty on pre-closure/foreclosure of Housing Loans under the following situations:

- a. Where the Housing Loan is on floating interest rate basis and pre-closed from any source.
- b. Where the Housing Loan is on fixed interest rate basis and the loan is pre-closed by the borrower out of their own sources.

*The expression "own sources" for the purpose means any source other than by borrowing from a bank/HFC/NBFC and/or a financial institution.*

- c. The Company currently does not lend under dual/special rate Housing Loan. However, in case it decides to do so in future, all dual/special rate (combination of fixed and floating) Housing Loans will attract the pre-closure norms applicable to fixed/floating rate depending on whether at the time of pre-closure, the loan is on fixed or floating rate. In case of a dual/special rate Housing Loans, the pre-closure norm for floating rate will apply once the loan has been converted into floating rate loan, after the expiry of the fixed interest rate period. It is also clarified that a fixed rate loan is one where the rate is fixed for entire duration of the loan.

18.7 The Company shall not impose foreclosure charges/pre-payment penalties on any floating rate term loan sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co-obligant(s).

18.8 In case of loans sanctioned or renewed on or before December 31, 2025, the Company shall not levy pre-payment charges on any floating rate loan sanctioned for purposes other than business to individual borrowers, with or without co-obligant(s).

18.9 The Company shall adhere to the following directions regarding levy of pre-payment charges on loans and advances (term loans as well as demand loans (if lent in future)) sanctioned or renewed on or after January 1, 2026

- a. For all floating rate loans granted for purposes other than business to individuals, with or without co-obligant(s), the Company shall not levy pre-payment charges.
- b. For all floating rate loans granted for business purpose to Individuals and Micro and Small Enterprises (MSEs), as defined in Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act, 2006, with or without co-obligant(s), the Company, being classified as a "Middle Layer" HFC, shall not levy any pre-payment charges on loans with sanctioned amount/ limit up to ₹50 lakh.
- c. The directions under **Clause 18.10(a.) and 18.10(b.)** above shall be applicable irrespective of the source of funds used for pre-

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

- payment of loans, either in part or in full, and without any minimum lock-in period.
- d. Applicability of above Directions for dual/special rate (combination of fixed and floating rate) loans will depend on whether the loan is on floating rate at the time of pre-payment.
  - e. In cases other than those mentioned at paragraphs **Clause 18.10(a.) and 18.10(b.)** above, prepayment charges, if any, shall be as per the approved policy of the Company. However, in case of term loans, pre-payment charges, if levied by the Company, shall be based on the amount being prepaid.
  - f. The Company shall not levy any charges where pre-payment is effected at the instance of the Company.
  - g. The applicability or otherwise of pre-payment charges shall be clearly disclosed in the Sanction letter and Loan Agreement. Further, in case of loans and advances where Key Facts Statement (KFS) is to be provided, the same shall also be mentioned in the KFS. No pre-payment charges which have not been disclosed as specified herein shall be charged by the Company.
  - h. The Company shall not levy any charges/fees retrospectively at the time of prepayment of loans, which were waived off earlier by the Company.
- 18.10 In order to facilitate quick and good understanding of the major terms and conditions of Housing Loan agreed upon between the Company and the individual borrower/s, the Company has formulated a concise document containing the **“Most Important Terms and Conditions (MITC)”** of the loan in all cases in line with the suggestive format as per **“Annex IV”** of **RBI-HFC Directions, 2025**. MITC shall be obtained in addition to the existing Loan & security documents and shall be prepared in duplicate, in the language understandable by the borrower. Duplicate copy duly executed between the borrower/s and the Company shall be handed over to the borrower/s under proper acknowledgement.
- 18.11 Display of various key aspect such as service charges, interest rates, penal charges (if any), services offered, product information, time norms for various transactions and grievance redressal mechanism, etc. is required to promote transparency in the operations of the company. The Company shall follow the instructions on “Notice Board”, “Booklets/Brochures”, “Website”, “Other Modes of Display” and on “Other Issues” as encompassed in the “Most Important Terms and Conditions (MITC)” under **“Annex IV”** of **RBI-HFC Directions, 2025**.
- 18.12 The Company shall display about their products and services in any one or more of the following languages; Hindi, English or the appropriate local language.



**SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED**  
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

---

18.13 The Company shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. Further, the Company shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude the Company from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.

18.14 In order to publicize this Code, the Company shall;

- 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 communicate on or mail;
- c. make available this Code at every branch and on our website; and
- d. ensure that our staffs are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.

***This revised, amended and updated Fair Practices Code (FPC) shall come into immediate effect and supersede the previous "Policy on Fair Practice Code" approved by the Board of Directors of the Company in their meeting held on February 09, 2024.***

*Note: Several sales & marketing features, product, schemes etc. even though may find a mention in this FPC but are currently not promoted / marketed by the Company and currently included with the sole reason to aptly incorporate in entirety the guidelines as circulated and advised by the regulator.*

(D J Bagchi)  
CEO

**Place : Kolkata**  
**Date : May 29, 2026**

***Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held May 29, 2026***

सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता नीति (एफपीसी)

उपरोक्त संहिता को कंपनी द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सार्वजनिक हित में जारी अद्यतन विनियमनों/निर्देशों के अनुसार एक नीति के रूप में अपनाया गया है और इसे “अध्याय X: “भारतीय रिजर्व बैंक (आवास वित्त कंपनियां) निर्देश, 2025 के उचित व्यवहार संहिता, आरबीआई/डीओआर/2025-26/365, DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 दिनांक 28/11/2025 के माध्यम से अधिसूचित ” और उसके बाद के सभी संशोधनों ( जिन्हें आगे “आरबीआई-एचएफसी निर्देश, 2025 ” कहा जाएगा) में उपयुक्त रूप से शामिल किया गया है।

यह “फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC)” मुख्य रूप से उन प्रैक्टिस/स्टैंडर्ड को बताता है जिनका पालन कंपनी को नए/मौजूदा कस्टमर/बॉरोअर के साथ डील करते/रिश्ते बनाते समय करना होगा, और इसे **RBI-HFC डायरेक्शन, 2025** (समय-समय पर बदलावों के साथ) के अनुसार बनाया गया है। इसका एकमात्र मकसद कंपनी द्वारा नॉर्मल बिज़नेस के दौरान की जाने वाली सभी एक्टिविटी में, खासकर अपने कस्टमर/बॉरोअर के साथ डील करते समय, सबसे अच्छे कॉर्पोरेट प्रैक्टिस को अपनाना है।

अतीत में, सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड (एसएचसीएल) के पास एक “निष्पक्ष अभ्यास संहिता” थी, जिसे पहले (पूर्ववर्ती) मास्टर सर्कुलर - हाउसिंग फाइनेंस कंपनीज (एनएचबी) निर्देश, 2010 में निर्धारित उनके पूर्ववर्ती नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार, अपनाया और कार्यान्वित किया गया था, और बाद में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा उनके (पूर्ववर्ती) मास्टर डायरेक्शन - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021 के अध्याय XIII: निष्पक्ष अभ्यास संहिता के तहत लागू किया गया था।

मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) डायरेक्शन, 2021 को **RBI-HFC डायरेक्शन, 2025** (साथ ही मौजूदा कोड में समय-समय पर सलाह दिए गए बदलावों के साथ) से बदलने के बाद, इस कोड का रिव्यू किया जाना है (ताकि मौजूदा रेगुलेटरी गाइडलाइंस का पालन किया जा सके), और इसे (बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा) मंजूरी देकर नए सिरे से लागू किया जाना है। ऐसा कहने के बाद भी, FPC का मूल मकसद कंपनी और उसके कस्टमर (विकलांग लोगों सहित) दोनों की मदद करना और अच्छे और सही तरीकों को बढ़ावा देना और ट्रांसपेरेंसी बढ़ाना है।

### 1. कोड का अनुप्रयोग:

कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स की मंजूरी के अनुसार, यह कोड SHCL द्वारा दिए जाने वाले सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ पर लागू होगा, जो काउंटर पर यानी कॉर्पोरेट ऑफिस, रीजन ऑफिस, ब्रांच ऑफिसर्स और सैटेलाइट ऑफिस (अगर कोई हो) और फोन पर, पोस्ट से, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के ज़रिए, इंटरनेट पर या किसी भी दूसरे तरीके से दी जाने वाली सर्विसेज़ पर लागू होगा, जिन्हें कंपनी आने वाले दिनों में शुरू/पेश कर सकती है। यह बताने की ज़रूरत नहीं है कि यह कोड SHCL के सभी ऑथराइज़्ड अधिकारियों पर भी लागू होगा, जिसमें उसके नियुक्त डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (DSA) और रिकवरी एजेंट्स (अगर कोई हो) शामिल हैं, जो कंपनी के प्रोडक्ट्स और स्कीम्स की सेल्स और मार्केटिंग और डिस्बर्समेंट के बाद रिकवरी (अगर ज़रूरी हो) के लिए लगे हुए हैं।

### 2. लोन के लिए एप्लीकेशन और उनकी प्रोसेसिंग:

- 2.1 कर्जदार/उधारकर्ताओं को भेजी जाने वाली सभी बातचीत आम भाषा में या कर्जदार/उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए।
- 2.2 लोन एप्लीकेशन फॉर्म (LAF) में ज़रूरी जानकारी होनी चाहिए जो कर्ज लेने वाले/वालों के फायदे पर असर डालती है, ताकि दूसरी हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFCs) के नियमों और शर्तों से सही तुलना की जा सके और कर्ज लेने वाला/वाले सोच-समझकर फैसला ले सकें। LAF में उन

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

डॉक्यूमेंट्स की लिस्ट भी होनी चाहिए जो लोन के लिए अप्लाई करते समय LAF के साथ जमा करने होंगे।

- 2.3 कंपनी लोन के लिए सभी एप्लीकेशन मिलने पर एक्नॉलेजमेंट देने का एक सिस्टम बनाएगी। दी जाने वाली एक्नॉलेजमेंट में बेहतर होगा कि वह टाइम फ्रेम लिखा हो जिसके अंदर लोन एप्लीकेशन निपटाई जाएगी।
- 2.4 कंपनी लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए देने वाली फीस/चार्ज, लोन अमाउंट मंजूर/डिस्बर्स न होने पर रिफंड होने वाली फीस की रकम, प्री-पेमेंट ऑप्शन और चार्ज, अगर कोई हो, देर से रीपेमेंट के लिए पेनल्टी/जुर्माना, अगर कोई हो, लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट पर या इसका उल्टा करने के लिए कन्वर्जन चार्ज, किसी भी इंटररेस्ट रीसेट क्लॉज़ का होना और कोई भी दूसरी बात जो लोन लेने वाले के इंटररेस्ट पर असर डालती है, इन सभी के बारे में सारी जानकारी ट्रांसपेरेंट तरीके से बॉरोअर को बताएगी। दूसरे शब्दों में, कंपनी को लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस/मंजूर करने में शामिल सभी चार्ज सहित 'ऑल इन कॉस्ट' ट्रांसपेरेंट तरीके से बताना होगा। यह भी पक्का किया जाएगा कि ऐसे चार्ज/फीस बिना भेदभाव के हों।

**3. लोन अप्रोज़ल, नियम/शर्तें और लोन एप्लीकेशन के रिजेक्शन की जानकारी:**

- 3.1 लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए आम तौर पर ज़रूरी सभी डिटेल्स/डॉक्यूमेंट्स कंपनी एप्लीकेशन के समय ले लेगी। अगर उसे किसी और जानकारी/डॉक्यूमेंट्स की ज़रूरत होगी, तो कस्टमर को तुरंत बताया जाएगा/कॉन्टैक्ट किया जाएगा और एप्लीकेशन के समय कस्टमर को इसके बारे में बताया जाएगा।
- 3.2 कंपनी लोन लेने वाले/वालों को उनकी आम भाषा में या लोन लेने वाले की समझ में आने वाली भाषा में लिखकर, मंजूर किए गए लोन की रकम, सालाना ब्याज दर, अप्लाई करने का तरीका, EMI स्ट्रक्चर, प्रीपेमेंट चार्ज, पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो) समेत सभी नियम और शर्तें बताएगी और लोन लेने वाले/वालों द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित मंजूरी को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- 3.3 कंपनी लोन की मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय, लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और लोन एग्रीमेंट में दिए गए हर एनक्लोजर की एक कॉपी, लोन लेने वाले/वालों से सही जानकारी लेकर, लोन लेने वाले को ज़रूर देगी।
- 3.4 कंपनी लोन एग्रीमेंट में देर से पेमेंट करने पर लगने वाले पेनल्टी चार्ज को बोल्ड में लिखेगी।
- 3.5 अगर कंपनी किसी ऐसे कस्टमर को लोन नहीं दे पाती जिसने लोन के लिए एप्लीकेशन दी है, तो कस्टमर/कस्टमर्स को तुरंत लिखकर बताया जाएगा, साथ ही रिजेक्शन का कारण भी बताया जाएगा।

**4. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण , और ऋण की चुकौती/निपटान पर अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई:**

- 4.1 लोन एग्रीमेंट / सैंक्शन लेटर में दिए गए डिस्बर्समेंट शेड्यूल के अनुसार डिस्बर्समेंट किया जाएगा।
- 4.2 कंपनी कर्जदार को लोकल भाषा में या कर्जदार/उधारदारों की समझ में आने वाली भाषा में शर्तों और नियमों में किसी भी बदलाव की सूचना देगी, जिसमें डिस्बर्समेंट शेड्यूल, ब्याज दरें, पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो), सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज, दूसरी लागू फीस/चार्ज वगैरह शामिल हैं।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

- कंपनी यह भी पक्का करेगी कि ब्याज दरों और चार्ज में बदलाव सिर्फ़ आगे से लागू हों और इस बारे में एक सही शर्त लोन एग्रीमेंट में शामिल की जाएगी।
- 4.3 अगर ऐसा बदलाव बॉरोअर्स/कस्टमर्स के लिए नुकसानदायक है, तो वे **60 (साठ) दिनों के अंदर** और बिना किसी नोटिस के, अपना लोन अकाउंट बंद कर सकते हैं या बिना कोई एक्स्ट्रा चार्ज या इंटरैस्ट दिए इसे स्विच कर सकते हैं।
- 4.4 एग्रीमेंट के तहत पेमेंट या परफॉर्मंस को वापस लेने/तेज़ करने या और सिक्योरिटीज़ मांगने का फ़ैसला लोन एग्रीमेंट के हिसाब से होगा।
- 4.5 कंपनी, लोन अकाउंट के बंद होने और सभी बकाया चुकाने के **30 (तीस) दिनों के अंदर, लोन लेने वाले/वालों को उसकी सिक्योरिटी कस्टडी/कब्ज़े में रखे सभी सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स वापस कर देगी**। हालांकि, यह बंद करना किसी भी कानूनी अधिकार या लियन पर निर्भर करता है जो कंपनी के पास किसी दिए गए लोन लेने वाले/वालों के खिलाफ़ उसके/उसके/उनके नाम पर किसी दूसरे लोन अकाउंट के संबंध में और/या किसी ऐसे लोन के संबंध में हो सकता है जिसमें वह/वह/वे “गारंटर” के तौर पर खड़े रहे हों। अगर सेट ऑफ़ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो लोन लेने वाले/वालों को इसके बारे में बाकी क्लेम और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित क्लेम के सेटल/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ को अपने पास रखने की हकदार है।
- 4.6 कंपनी लोन लेने वाले को सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स और सभी संबंधित पेपर्स, लोन देने वाली ब्रांच में या कंपनी की मौजूदा ब्रांच/ऑफिस के अलावा किसी दूसरी ब्रांच/ऑफिस में, उसकी पसंद/सुविधा के अनुसार सौंप देगी।
- 4.7 कंपनी की सिक्योरिटी कस्टडी में रखे सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स और सभी संबंधित पेपर्स को वापस करने की टाइमलाइन **(यानी 30 दिनों के अंदर) और जगह, लोन सैक्शन लेटर में बताई जाएगी**।
- 4.8 अकेले कर्ज लेने वाले या जॉइंट कर्ज लेने वालों की मौत की अचानक हुई घटना से निपटने के लिए, कंपनी के पास कानूनी वारिसों को असली चल/अचल प्रॉपर्टी के डॉक्यूमेंट वापस करने का एक तय तरीका होगा। ऐसा तरीका कंपनी की वेबसाइट पर कस्टमर की जानकारी के लिए दूसरी मिलती-जुलती पॉलिसी और तरीकों के साथ दिखाया जाएगा।
- 4.9 अगर सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स और उससे जुड़े पेपर्स देने में देरी होती है या लोन चुकाने/सेटलमेंट के बाद तय 30 दिनों के बाद भी चार्ज सैटिस्फ़ैक्शन फॉर्म को संबंधित रजिस्ट्री में फाइल नहीं किया जाता है, तो कंपनी कर्ज लेने वाले को देरी का कारण बताएगी, और अगर देरी कंपनी की वजह से हुई है, तो वह कर्ज लेने वाले को **हर दिन की देरी के लिए Rs.5000/- (सिर्फ़ पाँच हजार रुपये) का हर्जाना देगी**।
- 4.10 इसके अलावा, अगर ओरिजिनल सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट्स के कुछ हिस्से या पूरे खो जाने/खराब होने की कोई अनहोनी होती है, तो कंपनी लोन लेने वाले/वालों को इमूवेबल प्रॉपर्टी डॉक्यूमेंट्स की डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी लेने में मदद करेगी और ऊपर पैरा **4.09 में बताए गए मुआवज़े के अलावा, उससे जुड़े खर्च भी उठाएगी**। हालांकि, ऐसे मामलों में, डुप्लीकेट/सर्टिफाइड कॉपी लेने का प्रोसेस पूरा करने के लिए कंपनी को **30 दिन का एक्स्ट्रा समय मिलेगा, और इस तरह हर दिन की देरी के लिए Rs.5000/- की पेनल्टी कुल 60 (साठ) दिनों के बाद लागू होगी**।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

- 4.11 कंपनी का कहना है कि इन निर्देशों के तहत दिया गया मुआवज़ा, किसी भी लागू कानून के अनुसार, किसी भी दूसरे मुआवज़े को पाने के लिए कर्ज लेने वाले के अधिकारों पर कोई असर नहीं डालेगा।
- 5. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से मिलने वाले लोन:**
- कंपनी अभी कर्ज लेने वालों/बिजनेस को सोर्स करने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल नहीं करती है, और इसलिए अगर कंपनी ऐसे प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल करती, तो उसे जो इंस्ट्रक्शन फॉलो करने पड़ते, वे फिलहाल इस FPC में शामिल नहीं हैं। फिर भी, अगर भविष्य में, कंपनी ऐसे प्लेटफॉर्म का इस्तेमाल करने का फैसला करती है, तो वह ऐसे काम करने से पहले और सेल्स, मार्केटिंग और रिकवरी का ऐसा तरीका चुनने से पहले, उस समय के रेगुलेटरी निर्देशों के हिसाब से इस पॉलिसी में बदलाव/अपडेट करेगी।
- 6. निदेशक मंडल की जिम्मेदारियाँ:**
- 6.1 कंपनी का बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स अपने कस्टमर्स/बॉरोअर्स से मिली शिकायतों को हल करने के लिए कंपनी के अंदर लागू होने वाला सही ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज्म (GRM) बनाएगा। GRM यह पक्का करेगा कि कंपनी के ऑथराइज़्ड अधिकारियों के फैसलों से होने वाले सभी झगड़ों की सुनवाई हो और उन्हें कम से कम अगले हायर लेवल पर निपटाया जाए।
- 6.2 कंपनी का बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर फेयर प्रैक्टिस कोड के कम्प्लायंस और GRM के कामकाज का समय-समय पर रिव्यू करेगा। कंपनी की एक्टिविटीज़ और डायनामिक्स के मौजूदा लेवल पर, एक कंसोलिडेटेड रिपोर्ट के तौर पर ऐसा समय-समय पर रिव्यू, बोर्ड के सामने, एक फाइनेंशियल ईयर में दो बार, छह महीने के गैप पर रखा जाएगा, यानी एक रिपोर्ट “अप्रैल से सितंबर” (6 महीने) और दूसरी “अक्टूबर से मार्च” (6 महीने) के लिए, जिसे आम तौर पर बोर्ड की तुरंत अगली मीटिंग में, उसकी जानकारी, रिव्यू और कमेंट्स (अगर कोई हो) के लिए रखा जाएगा।
- 7. शिकायतें और शिकायत निवारण:**
- 7.1 कंपनी के हर ऑफिस में शिकायतें और परेशानियां लेने, रजिस्टर करने और उन्हें निपटाने के लिए एक सिस्टम और प्रोसेस होगा, जिसमें ऑनलाइन मिली शिकायतें भी शामिल हैं। कंपनी की सभी ऑपरेटिंग ब्रांच में कंप्लेंट रजिस्टर मौजूद होगा।
- 7.2 अगर किसी कस्टमर/बॉरोअर से लिखकर कोई शिकायत मिली है, तो कंपनी उसे एक हफ्ते के अंदर एक्नॉलेजमेंट/जवाब भेजने की कोशिश करेगी। एक्नॉलेजमेंट में उस अधिकारी का नाम और डेज़िग्रेशन होना चाहिए जो शिकायत को देखेगा। अगर शिकायत कंपनी के तय टेलीफ़ोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फ़ोन पर भेजी जाती है, तो कस्टमर/बॉरोअर को एक कंप्लेंट रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और उसे सही समय पर प्रोग्रेस के बारे में बताया जाएगा।
- 7.3 मामले की जांच करने के बाद, कंपनी कस्टमर/बॉरोअर को अपना फ़ाइनल जवाब भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत मिलने के छह हफ्ते के अंदर ऐसा करने की कोशिश करेगी और अगर वह अभी भी जवाब/फ़ीडबैक से खुश नहीं है तो उसे बताया जाएगा कि वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जा सकता है।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

- 7.4 कंपनी पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जहां शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, एस्केलेशन के लिए मैट्रिक्स, आदि) का प्रचार करेगी और विशेष रूप से यह सुनिश्चित करेगी कि यह इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया हो। कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट <https://grids.nhbonline.org.in/> और/या <https://pgportal.gov.in/> पर अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (सीआरसी) से संपर्क कर सकता

**8. उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) की भाषा और संचार का तरीका:**

**RBI-HFC Directions, 2025** के मुताबिक, ऊपर बताए गए बदले हुए/अपडेटेड/रिवाइज्ड FPC को कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स ने 05/2026 को हुई अपनी मीटिंग में मंजूरी दे दी है। इसके अलावा, कंपनी के पास FPC कोड को फिर से बनाने का अधिकार और आज़ादी है ताकि इसका दायरा बढ़ाया जा सके (रेगुलेटर के निर्देशों के मुताबिक) लेकिन वह किसी भी तरह से ऊपर दिए गए कोड की भावना से समझौता नहीं करेगी। इसे अलग-अलग स्टेकहोल्डर्स की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट यानी [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) पर डाला जाएगा। इसके अलावा, उधार लेने वाले की आसानी के लिए FPC को आम भाषा में भी अपलोड किया जाएगा।

**9. कंपनी द्वारा लिए जाने वाले ज़्यादा ब्याज के नियम:**

- 9.1 कंपनी अपने बोर्ड के ज़रिए फंड की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे ज़रूरी फैक्टर्स को ध्यान में रखते हुए एक इंटररेस्ट रेट मॉडल अपनाएगी और लोन और एडवांस के लिए लगने वाला इंटररेस्ट रेट तय करेगी। इंटररेस्ट रेट और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका और अलग-अलग कैटेगरी के बॉरोअर्स से अलग-अलग इंटररेस्ट रेट लेने का कारण, बॉरोअर या कस्टमर को एप्लीकेशन फॉर्म में बताया जाएगा और सैंक्शन लेटर में साफ़-साफ़ बताया जाएगा। कंपनी का बोर्ड पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो) के लिए साफ़ तौर पर एक पॉलिसी बनाएगा।
- 9.2 इंटररेस्ट रेट और रिस्क के ग्रेडेशन का तरीका, और पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो) भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे। जब भी इंटररेस्ट रेट में कोई बदलाव होगा, वेबसाइट पर अपलोड की गई जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- 9.3 इंटररेस्ट रेट और पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो) सालाना रेट होना चाहिए ताकि बॉरोअर को पता हो कि अकाउंट पर कौन से रेट चार्ज किए जाएंगे।
- 9.4 कर्जदार/उधार लेने वालों से ली गई किश्तों (EMI/PEMI) में ब्याज और मूलधन के बीच का अंतर साफ़-साफ़ बताया जाएगा।

**10. कंपनी द्वारा लिया गया ज़्यादा ब्याज (अगर कोई हो):**

कंपनी यह पक्का करेगी कि लोन पर उसका इंटररेस्ट रेट और चार्ज सस्टेनेबल हों और नॉर्मल और एक्सेप्टेबल फाइनेंशियल प्रैक्टिस के हिसाब से हों।

कंपनी इंटररेस्ट रेट और प्रोसेसिंग और दूसरे चार्ज (अगर कोई हो तो पेनल्टी चार्ज सहित) तय करने के लिए सही इंटरनल प्रिंसिपल और प्रोसेस तय करेगी। इस बारे में लोन के टर्म एंड कंडीशंस के बारे में ट्रांसपेरेंसी

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

के बारे में FPC में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखना होगा। कंपनी प्रोसेस और ऑपरेशन्स को मॉनिटर करने के लिए एक इंटरनल सिस्टम बनाएगी ताकि बॉरोअर्स के साथ कम्युनिकेशन में पूरी ट्रांसपेरेंसी पक्की हो सके।

**10.1 लोन अकाउंट में पेनल्टी चार्ज:**

- 10.1.A. अगर लोन लेने वाले द्वारा लोन कॉन्ट्रैक्ट की ज़रूरी शर्तों का पालन न करने पर पेनल्टी लगती है (यानी हमारे मामले में अभी सिर्फ EMIs/PEMIs/इंस्टॉलमेंट/इंस्टॉलमेंट के समय पर पेमेंट में देरी, पेमेंट न करना और/या डिफॉल्ट) तो उसे 'पेनल चार्ज' माना जाएगा और उसे 'पेनल इंटरेस्ट' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो लोन पर लगने वाले इंटरेस्ट रेट में जोड़ा जाता है। पेनल चार्ज का कोई कैपिटलाइज़ेशन नहीं होगा, यानी, कोई भी ऐसे चार्ज पर और ब्याज कैलकुलेट किया जाएगा। हालांकि, इससे असर नहीं पड़ेगा लोन अकाउंट में ब्याज की कंपाउंडिंग के लिए सामान्य प्रक्रिया।
- 10.1.B. कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त हिस्सा नहीं जोड़ेगी और इन गाइडलाइंस का पूरी तरह से पालन सुनिश्चित करेगी।
- 10.1.C. कंपनी, पेनल्टी चार्ज पर GST लागू होने के संबंध में सेंट्रल बोर्ड ऑफ़ इनडायरेक्ट टैक्स एंड कस्टम्स (CBIC) द्वारा जारी किए गए निर्देशों और स्पष्टीकरणों का पालन करेगी, अगर कोई हो।
- 10.1.D. कंपनी लोन पर पेनल्टी चार्ज या इसी तरह के चार्ज के लिए बोर्ड से मंजूर पॉलिसी बनाएगी।
- 10.1.E. पेनल्टी चार्ज की रकम सही होगी और लोन कॉन्ट्रैक्ट के ज़रूरी नियमों और शर्तों का पालन न करने पर वैसी ही होगी, और किसी खास लोन / प्रोडक्ट कैटेगरी में भेदभाव नहीं किया जाएगा।
- 10.1.F. बिज़नेस के अलावा दूसरे मकसद के लिए 'इंडिविजुअल बॉरोअर्स' को दिए गए लोन के मामले में, पेनल्टी चार्ज, नॉन-इंडिविजुअल बॉरोअर्स पर लागू पेनल्टी चार्ज से ज़्यादा नहीं होगा, क्योंकि उन्होंने ज़रूरी नियम और शर्तों का पालन नहीं किया है।
- 10.1.G. पेनल्टी चार्ज की रकम और कारण कंपनी द्वारा कस्टमर्स को लोन एग्रीमेंट और सबसे ज़रूरी टर्म्स एंड कंडीशंस (MITC) में साफ़ तौर पर बताया जाएगा, इसके अलावा इसे कंपनी की वेबसाइट पर इंटरेस्ट रेट्स और सर्विस चार्जेज़ के तहत दिखाया जाएगा।
- 10.1.H. जब भी लोन लेने वालों को लोन की ज़रूरी शर्तों का पालन न करने के लिए रिमाइंडर भेजा जाता है, तो लागू पेनल्टी चार्ज के बारे में बताया जाएगा। इसके अलावा, पेनल्टी चार्ज लगने की किसी भी घटना और उसके कारण के बारे में भी बताया जाएगा।
- 10.1.I. मौजूदा लोन के मामले में, अगले रिव्यू या रिन्यूअल की तारीख पर नए पेनल्टी चार्ज सिस्टम में बदलाव पक्का किया जाएगा।

**10.2**

**समान मासिक किस्तों (EMI) पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट:**

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

---

- 10.2.A. EMI बेस्ड फ्लोटिंग रेट लोन की मंजूरी के समय, कंपनी लोन लेने वालों की रीपेमेंट कैपेसिटी को ध्यान में रखेगी ताकि यह पक्का हो सके कि लोन के समय के दौरान एक्सटर्नल बेंचमार्क रेट/इंटररेस्ट रेट में बढ़ोतरी होने की स्थिति में, समय बढ़ाने और/या EMI बढ़ाने के लिए काफ़ी हेडरूम/मार्जिन मौजूद हो। इसके अलावा, इस मामले से जुड़ी बढ़ती कंज्यूमर शिकायतों को दूर करने के लिए, कंपनी एक सही पॉलिसी फ्रेमवर्क बनाएगी जो लागू करने और कम्प्लायंस के लिए नीचे दी गई ज़रूरतों को पूरा करे:
- (I) मंजूरी के समय, कंपनी लोन लेने वालों/कस्टमर्स को साफ़-साफ़ बताएगी कि लोन पर इंटररेस्ट रेट में बदलाव से EMI और/या टाइम या दोनों में क्या बदलाव हो सकते हैं। इसके बाद, ऊपर बताई गई वजहों से EMI/टाइम या दोनों में कोई भी बढ़ोतरी होने पर, लोन लेने वाले को तुरंत सही तरीकों से बताया जाएगा।
  - (II) इंटररेस्ट रेट्स को रीसेट करते समय, कंपनी बॉरोअर्स को अपनी बोर्ड अप्रूव्ड पॉलिसी के अनुसार फिक्स्ड रेट पर स्विच करने का ऑप्शन देगी। पॉलिसी में, दूसरी बातों के साथ, यह भी बताया जा सकता है कि लोन के समय के दौरान बॉरोअर को कितनी बार स्विच करने की इजाज़त होगी।
  - (III) लोन लेने वालों को यह भी चुनने का ऑप्शन दिया जाएगा कि वे (i) EMI बढ़ा सकते हैं या समय बढ़ा सकते हैं या दोनों ऑप्शन मिला सकते हैं; और, (ii) लोन के समय के दौरान किसी भी समय, कुछ हिस्सा या पूरा प्रीपे कर सकते हैं। फोरक्लोज़र चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी मौजूदा निर्देशों के हिसाब से लगेगी।
  - (IV) लोन को फ्लोटिंग से फिक्स्ड रेट पर बदलने के लिए सभी लागू चार्ज और ऊपर दिए गए ऑप्शन इस्तेमाल करने से जुड़े कोई भी दूसरे सर्विस चार्ज/एडमिनिस्ट्रेटिव खर्च, सैंक्शन लेटर में और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे चार्ज/खर्च में बदलाव के समय भी साफ़-साफ़ बताए जाएंगे।
  - (V) कंपनी यह पक्का करना होगा कि फ्लोटिंग रेट लोन के मामले में समय बढ़ाने से नेगेटिव अमॉर्टाइज़ेशन न हो।
  - (VI) कंपनी हर तिमाही के आखिर में, सही तरीकों से, कर्ज लेने वालों के साथ एक स्टेटमेंट शेयर करेगी/उपलब्ध कराएगी। इसमें कम से कम, अब तक वसूला गया मूलधन और ब्याज, EMI की रकम, बाकी EMI की संख्या और लोन की पूरी अवधि के लिए सालाना ब्याज दर/सालाना प्रतिशत दर (APR) की जानकारी होगी। कंपनी यह पक्का करेगी कि स्टेटमेंट आसान हों और कर्ज लेने वाले को आसानी से समझ में आ जाएं।
- 10.2.B. समान मासिक किस्त वाले लोन के अलावा, ये निर्देश, ज़रूरी बदलावों के साथ, अलग-अलग समय के सभी समान किस्त वाले लोन पर भी लागू होंगे।
- 10.2.C. कंपनी यह पक्का करेगी कि ऊपर दिए गए निर्देश मौजूदा और नए लोन पर भी लागू हों। सभी मौजूदा बॉरोअर्स को सही चैनल से एक कम्प्युनिकेशन भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए मौजूद ऑप्शन बताए जाएंगे।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

**11. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री:**

कंपनी;

- 11.1 पक्का करें कि सारा एडवरटाइजिंग और प्रमोशनल मटीरियल साफ़ और सही हो।
- 11.2 किसी भी मीडिया और प्रमोशनल लिटरेचर में किसी भी एडवरटाइजिंग में जो किसी सर्विस या प्रोडक्ट की ओर ध्यान खींचता है और जिसमें इंटरैक्ट रेट का रेफरेंस शामिल है, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या दूसरी फ़ीस और चार्ज लगेंगे और संबंधित टर्म्स एंड कंडीशंस की पूरी डिटेल्स रिक्वेस्ट करने पर या उसकी वेबसाइट [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) पर उपलब्ध हैं।
- 11.3 कंपनी अपनी ब्रांच में नोटिस लगाकर, टेलीफ़ोन या हेल्पलाइन के ज़रिए, कंपनी की वेबसाइट पर, तय स्टाफ़/हेल्प डेस्क के ज़रिए, या सर्विस गाइड/टैरिफ़ शेड्यूल देकर इंटरैक्ट रेट, कॉमन फ़ीस और चार्ज (अगर कोई हो तो पेनल्टी चार्ज सहित) के बारे में जानकारी देगी।
- 11.4 अगर कंपनी सपोर्ट सर्विस देने के लिए थर्ड पार्टी की सर्विस लेती है, तो कंपनी यह पक्का करेगी कि ऐसे थर्ड पार्टी कस्टमर की पर्सनल जानकारी (अगर ऐसे थर्ड पार्टी के पास कोई है) को उतनी ही कॉन्फिडेंशियलिटी और सिक््योरिटी के साथ हैंडल करें, जितनी कंपनी से बनाए रखने की उम्मीद की जाती है।
- 11.5 कंपनी समय-समय पर कस्टमर्स/बॉरोअर्स को उनके द्वारा इस्तेमाल किए गए प्रोडक्ट्स के अलग-अलग फीचर्स के बारे में बता सकती है। उनके दूसरे प्रोडक्ट्स या प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ के बारे में प्रमोशनल ऑफ़र्स की जानकारी कस्टमर्स/बॉरोअर्स को तभी दी जाएगी, जब उन्होंने मेल से या वेबसाइट पर या कस्टमर सर्विस नंबर पर रजिस्टर करके ऐसी जानकारी/सर्विस पाने के लिए अपनी मंजूरी दी हो।
- 11.6 **अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए** एक “कोड ऑफ़ कंडक्ट” बनाएगी, जिनकी सर्विस प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ की मार्केटिंग के लिए ली जा सकती हैं, जिसमें दूसरी बातों के अलावा, उन्हें कस्टमर/बॉरोअर्स से पर्सनली या फ़ोन पर प्रोडक्ट्स बेचने के लिए संपर्क करते समय अपनी पहचान बतानी होगी।
- 11.7 जब भी कंपनी के किसी कस्टमर/बॉरोअर से उसके रिप्रेजेंटेटिव/कूरियर या DSA के किसी गलत काम में शामिल होने या इस कोड का उल्लंघन करने के बारे में कोई शिकायत मिलती है, तो कंपनी मामले की जांच करने और शिकायत को ठीक से संभालने के लिए तुरंत सही कदम उठाएगी और कस्टमर/बॉरोअर को हुए किसी भी नुकसान की भरपाई करेगी।

**12. डीएसए/डीएमए के लिए आचार संहिता**

कंपनी ने **RBI-HFC डायरेक्शन, 2025** के पैरा 155 और पैरा 156 के हिसाब से “**डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (DSAs)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (DMAs) के लिए मॉडल कोड ऑफ़ कंडक्ट्स**” अपनाया है /बोर्ड से मंज़ूर यह कोड/पॉलिसी नई रेगुलेटरी गाइडलाइंस के हिसाब से कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड कर दी गई है। कस्टमर्स/बॉरोअर्स को कंपनी की वेबसाइट [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) देखने की [सलाह दी जाती है।](#) जानकारी के लिए।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

**13. गारंटर:**

जब कंपनी का कोई कस्टमर लोन के लिए गारंटर बनने के बारे में सोच रहा हो, तो कंपनी उसे इन बातों के बारे में बताएगी:

- a. गारंटर के रूप में उसकी/उसकी/उनकी देयता;
- b. देयता की वह राशि जो वह स्वयं कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध होगा;
- c. ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे/उसे/उन्हें उसकी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगी;
- d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसके अन्य धन का सहारा है;
- e. क्या गारंटर के तौर पर उसकी लायबिलिटीज़ एक खास क्वांटिटी तक लिमिटेड हैं या अनलिमिटेड हैं; और
- f. वह समय और हालात जिनमें गारंटर के तौर पर उसकी देनदारियाँ खत्म की जाएंगी, और वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में बताएगी।
- g. यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद कंपनी द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी “जानबूझकर चूक करने वाला” माना जाएगा।

कंपनी उसे/उसे/उन्हें उस कर्जदार की फाइनेंशियल हालत में किसी भी बड़े बुरे बदलाव के बारे में बताती रहेगी, जिसके लिए वह/वह गारंटर है।

**14. गोपनीयता और गोपनीयता:**

ग्राहकों/उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और पूर्व, निजी और गोपनीय मानी जाएगी और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी;

- 14.1 कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, उनके समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगी;
  - a. अगर जानकारी कानून के हिसाब से दी जानी है।
  - b. अगर जनता के प्रति जानकारी बताना कोई फ़र्ज़ है।
  - c. अगर कंपनियों के फ़ायदे के लिए उन्हें जानकारी देनी पड़े (जैसे, धोखाधड़ी रोकने के लिए)। लेकिन, मार्केटिंग के मकसद से, ग्रुप की दूसरी कंपनियों समेत किसी और को कस्टमर या कस्टमर अकाउंट (कस्टमर का नाम और पता सहित) की जानकारी देने के लिए इसका इस्तेमाल नहीं किया जाना चाहिए।
  - d. अगर कस्टमर कंपनी से जानकारी बताने के लिए कहे, या कस्टमर की इजाज़त से।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

- e. अगर कंपनियों से कस्टमर के बारे में कोई रेफरेंस देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें देने से पहले उसकी लिखित परमिशन लेनी होगी।
- 14.2 कस्टमर को बताया जाएगा कि कंपनी के पास उसके पर्सनल रिकॉर्ड को एक्सेस करने के लिए मौजूदा कानूनी फ्रेमवर्क के तहत उसके क्या अधिकार हैं।
- 14.3 कंपनी, कस्टमर/बॉरोअर की पर्सनल जानकारी का इस्तेमाल मार्केटिंग के मकसद से किसी और के द्वारा नहीं करेगी, जिसमें कंपनी भी शामिल है, जब तक कि कस्टमर उन्हें ऐसा करने के लिए खास तौर पर ऑथराइज़ न करे।
- 15. रिकवरी एजेंट नियुक्त करने के लिए दिशानिर्देश**
- कंपनी ने **RBI-HFC Directions, 2025 के पैरा 170** के अनुसार **“कंपनी द्वारा रिकवरी एजेंट्स को काम पर रखने के लिए गाइडलाइंस” बनाई हैं** / बोर्ड द्वारा मंजूर की गई ये गाइडलाइंस कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड की गई हैं। कस्टमर्स/बॉरोअर्स को कंपनी की वेबसाइट [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) देखने की सलाह दी जाती है। जानकारी के लिए।
- 16. शारीरिक रूप से/दृष्टिबाधित लोगों के लिए लोन की सुविधा**
- कंपनी दिव्यांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टि से अक्षम आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित प्रोडक्ट और सुविधाएं देने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी की सभी ब्रांच ऐसे लोगों को अलग-अलग बिज़नेस सुविधाओं का फायदा उठाने के लिए हर मुमकिन मदद देगी। कंपनी अपने सभी लेवल के कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी ट्रेनिंग प्रोग्राम में, कानून और इंटरनेशनल कन्वेंशन द्वारा दिव्यांग लोगों को दिए गए अधिकारों वाला एक सही मॉड्यूल शामिल करेगी। इसके अलावा, कंपनी यह पक्का करेगी कि दिव्यांग लोगों की शिकायतों का समाधान उनके द्वारा पहले से बनाए गए शिकायत निवारण सिस्टम के तहत हो। ऊपर दिए गए सिद्धांतों के अनुसार, कंपनी ये गाइडलाइन अपनाती है:
- 16.1 कंपनी के सभी प्रोडक्ट, सर्विस, सुविधाएँ वगैरह देखने में दिक्कत वाले लोगों के लिए उपलब्ध होंगी और कंपनी की सभी ब्रांच/ऑफिस में दी जाएँगी।
- 16.2 सभी प्रोडक्ट, सर्विस, सुविधाएँ वगैरह, जिन्हें देखने में दिक्कत है, उन्हें भी वैसे ही मिलेंगे जैसे दूसरे कस्टमर को मिलते हैं और उनकी देखने में दिक्कत लोन मंजूर/मना करने का आधार नहीं होनी चाहिए।
- 16.3 कंपनी दृष्टिबाधित कस्टमर को भी वही सुविधाएं देगी जो वह किसी दूसरे कस्टमर को देती है।
- 16.4 कंपनी, देखने में दिक्कत वाले कस्टमर को अपने प्रोडक्ट, सर्विस, सुविधाएँ वगैरह देने के लिए वही तरीका अपनाएगी जो वह अपने दूसरे कस्टमर के लिए अपनाती है।
- 16.5 जिन कस्टमर को देखने में दिक्कत है, उन पर इंटरैस्ट पेमेंट, कोलैटरल और दूसरी शर्तों का कोई एक्स्ट्रा बोझ नहीं डाला जाएगा।
- 16.6 अगर कंपनी की क्रेडिट पॉलिसी किसी भी तरह की लोन सुविधा के लिए दूसरे कस्टमर्स के लिए को-बॉरोअर या गारंटर पर ज़ोर नहीं देती है, तो कम देखने वाले कस्टमर के लिए भी ऐसा नहीं किया जाएगा।
- 16.7 कंपनी नेत्रहीन ग्राहकों की तुलना अनपढ़ ग्राहकों से नहीं करेगी।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

- 16.8 कंपनी उन ग्राहकों को कोई भी सर्विस देने से मना नहीं करेगी जो देख नहीं सकते, जिसमें वे ग्राहक भी शामिल हैं जो अपने अंगूठे का निशान इस्तेमाल करते हैं। अगर ज़रूरी हो, तो कंपनी अपनी मर्ज़ी से, देख नहीं सकते ग्राहक से एक एक्स्ट्रा डॉक्यूमेंट के तौर पर अंगूठे के निशान का डिक्लेरेशन ले सकती है।
- 16.9 जिन कस्टमर को कम दिखाई देता है, उन्हें फॉर्म, स्लिप वगैरह पढ़ने और भरने जैसी एक्स्ट्रा सुविधाएं दी जाएंगी। अगर कस्टमर चाहे, तो ब्रांच/ऑफिस के ऑथराइज़्ड अधिकारी किसी गवाह के सामने बिज़नेस के नियम और दूसरी शर्तें पढ़कर सुनाएंगे।
- 16.10 कंपनी नेत्रहीन कस्टमर को लोन लेने या अपनी दी जाने वाली किसी भी दूसरी सुविधा का फ़ायदा उठाने की इजाज़त देगी, जिसमें नेत्रहीन व्यक्ति भी शामिल है।
- 16.11 अगर देखने में दिक्कत वाले कस्टमर चाहें, तो वे अपना अकाउंट चलाने के लिए किसी व्यक्ति/लोगों को अपना पावर ऑफ़ अटॉर्नी या मैडेट होल्डर बना सकते हैं।
- 16.12 कंपनी के ऑथराइज़्ड अधिकारी, प्रोडक्ट ऑफ़र करने से पहले, देखने में दिक्कत वाले कस्टमर/होने वाले कस्टमर को उसके अधिकारों और ज़िम्मेदारियों के बारे में बताएंगे।
- 16.13 देखने में दिक्कत वाले कस्टमर के लिए डॉक्यूमेंटेशन की ज़रूरतें किसी भी दूसरे कस्टमर जैसी ही होनी चाहिए। अकाउंट पर साफ़ तौर पर "अकाउंट होल्डर देखने में दिक्कत वाला है" लिखा होना चाहिए।
- 16.14 अगर ज़रूरत हो, तो कंपनी देख न पाने वाले कस्टमर को सभी डॉक्यूमेंट्स की एक कॉपी डिजिटल फॉर्म में भी देगी।
- 16.15 अगर देखने में दिक्कत वाले कस्टमर चाहें, तो कंपनी उन्हें KFS और दूसरे सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें (MITC) की एक कॉपी, जो लागू हो, ब्रेल फॉर्म में या पढ़ने लायक PDF में देगी।
- 16.16 कंपनी दृष्टिबाधित कस्टमर को इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सर्विस (ECS) सुविधा देगी।
- 16.17 कंपनी देखने में दिक्कत वाले कस्टमर/दिव्यांग लोगों को ऐसी सभी मदद और सुविधाएं देने की कोशिश करेगी, ताकि लोन के लिए उनकी एप्लीकेशन आसान और किसी भी तरह से भेदभाव रहित हो, और साथ ही माननीय सुप्रीम कोर्ट ऑफ़ इंडिया के निर्देशों का भी पालन किया जा सके।

## 17. आचरण संबंधी पहलू

“सोने और चांदी के कोलैटरल पर लोन देने में व्यवहार से जुड़े पहलू”, “माइक्रोफाइनेंस बॉरोअर्स के साथ व्यवहार” और “इंक्लेटड मंथली इंस्टॉलमेंट (EMI) पर आधारित पर्सनल लोन पर फ्लोटिंग इंटरैस्ट रेट को रीसेट करना” से जुड़ी गाइडलाइंस/नियम शामिल नहीं किए गए हैं, क्योंकि कंपनी ऐसी स्कीम के तहत लोन नहीं देती है। इसलिए, जब भी वह (भविष्य में) ऐसी स्कीम शुरू करने का फैसला करेगी, तो वह उस समय के रेगुलेटरी निर्देशों के अनुसार गाइडलाइंस को अपनाएगी।

## 18. सामान्य:

- 18.1 कंपनी लोन एग्रीमेंट की शर्तों में बताए गए मकसदों को छोड़कर, लोन लेने वाले/वालों के मामलों में दखल नहीं देगी (जब तक कि लोन लेने वाले/वालों ने पहले जो जानकारी नहीं दी है, उस पर ध्यान न दिया गया हो)।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

- 18.2 अगर कर्ज लेने वाले/वालों से उनके एक्टिव लोन अकाउंट के ट्रांसफर के लिए रिक्वेस्ट मिलती है, तो कंपनी की सहमति या कोई और आपत्ति, अगर कोई हो, तो **ऐसी रिक्वेस्ट मिलने की तारीख से 21 (इक्कीस) दिनों के अंदर बता दी जाएगी**। ऐसे ट्रांसफर कानून के हिसाब से ट्रांसपेरेंट कॉन्ट्रैक्ट की शर्तों के हिसाब से होंगे।
- 18.3 लोन की रिकवरी के मामले में, कंपनी परेशान नहीं करेगी, जैसे कि लोन लेने वालों को अजीब समय पर लगातार परेशान करना, लोन की रिकवरी के लिए ताकत का इस्तेमाल करना वगैरह। कस्टमर्स/कर्ज लेने वालों की शिकायतों में कंपनी के स्टाफ का बुरा बर्ताव भी शामिल होगा। इसके अलावा, कंपनी यह पक्का करेगी कि स्टाफ कस्टमर्स के साथ सही तरीके से डील करने के लिए अच्छी तरह से ट्रेड हो।
- 18.4 कंपनी यह पक्का करेगी कि वह अपने कर्ज वसूलने की कोशिशों में किसी भी व्यक्ति को किसी भी तरह की धमकी या परेशानी न दे, चाहे वह बोलकर हो या हाथ से। इसमें सबके सामने बेइज्जत करने या कर्ज लेने वाले के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की प्राइवैसी में दखल देने के इरादे से किए गए काम शामिल हैं। इसमें मोबाइल या सोशल मीडिया पर गलत मैसेज भेजना, धमकी भरे और/या अनजान कॉल करना, कर्ज लेने वाले को बार-बार कॉल करना और/या बकाया लोन की रिकवरी के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठी और गुमराह करने वाली बातें करना वगैरह शामिल हैं।
- 18.5 जब भी लोन दिया जाता है, तो कंपनी कस्टमर/कर्ज लेने वाले को अमाउंट, समय और पेमेंट के समय के हिसाब से पेमेंट का प्रोसेस समझाएगी। लेकिन, अगर कस्टमर पेमेंट शेड्यूल को फॉलो नहीं करता है, तो बकाया वसूलने के लिए देश के कानूनों के हिसाब से एक तय प्रोसेस फॉलो किया जाएगा। इस प्रोसेस में कस्टमर को नोटिस भेजकर या पर्सनल विज़िट करके याद दिलाना और/या अगर कोई सिक्योरिटी है तो उसे वापस लेना शामिल होगा।
- 18.6 कंपनी नीचे दी गई स्थितियों में हाउसिंग लोन के प्री-क्लोजर/फोरक्लोजर पर प्री-पेमेंट लेवी या पेनल्टी नहीं लेगी:
- जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेट के आधार पर है और किसी भी सोर्स से प्री-क्लोज्ड है।
  - जहां हाउसिंग लोन फिक्स्ड इंटररेस्ट रेट पर होता है और लोन लेने वाला अपने सोर्स से पहले ही चुका देता है।

*इस प्रयोजन के लिए “स्वयं के स्रोत” का तात्पर्य बैंक/ एचएफसी/ एनबीएफसी और/ या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है।*

- कंपनी अभी डुअल/स्पेशल रेट हाउसिंग लोन के तहत लोन नहीं देती है। लेकिन, अगर वह भविष्य में ऐसा करने का फैसला करती है, तो सभी डुअल/स्पेशल रेट (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का कॉम्बिनेशन) हाउसिंग लोन पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर नॉर्म्स लगेगे, यह इस बात पर निर्भर करेगा कि प्री-क्लोजर के समय लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। डुअल/स्पेशल रेट हाउसिंग लोन के मामले में, फ्लोटिंग रेट के लिए प्री-क्लोजर नॉर्म तब लागू होगा जब लोन को फिक्स्ड इंटररेस्ट रेट पीरियड खत्म होने के बाद फ्लोटिंग रेट लोन में बदल दिया जाएगा। यह भी साफ किया जाता है कि फिक्स्ड रेट लोन वह होता है जिसमें रेट लोन की पूरी अवधि के लिए फिक्स्ड रहता है।

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

- 18.7 कंपनी किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, जो बिज़नेस के अलावा किसी और मकसद के लिए इंडिविजुअल बॉरोअर्स को मंज़ूर किया गया है, फोरक्लोज़र चार्ज/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगी, चाहे को-ऑब्लिगेंट हो या न हो।
- 18.8 31 दिसंबर, 2025 को या उससे पहले मंज़ूर या रिन्यू किए गए लोन के मामले में, कंपनी किसी भी फ्लोटिंग रेट लोन पर, जो बिज़नेस के अलावा किसी और मकसद के लिए इंडिविजुअल बॉरोअर्स को मंज़ूर किया गया हो, प्री-पेमेंट चार्ज नहीं लगाएगी, चाहे को-ऑब्लिगेंट हो या न हो।
- 18.9 कंपनी 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद मंज़ूर या रिन्यू किए गए लोन और एडवांस (टर्म लोन के साथ-साथ डिमांड लोन (अगर भविष्य में दिया गया हो)) पर प्री-पेमेंट चार्ज लगाने के बारे में नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करेगी।
- a. बिज़नेस के अलावा दूसरे मकसद के लिए लोगों को दिए गए सभी फ्लोटिंग रेट लोन के लिए, चाहे को-ऑब्लिगेंट हों या न हों, कंपनी प्री-पेमेंट चार्ज नहीं लेगी।
- b. माइक्रो, स्मॉल और मीडियम एंटरप्राइजेज डेवलपमेंट (MSMED) एक्ट, 2006 में बताए गए अनुसार, लोगों और माइक्रो और स्मॉल एंटरप्राइजेज (MSEs) को बिज़नेस के मकसद से दिए गए सभी फ्लोटिंग रेट लोन के लिए, को-ऑब्लिगेंट के साथ या बिना, कंपनी, जिसे “मिडिल लेयर” HFC के तौर पर क्लासिफाई किया गया है, ₹ 50 लाख तक के मंज़ूर अमाउंट/लिमिट वाले लोन पर कोई प्री-पेमेंट चार्ज नहीं लेगी।
- c. **क्लॉज़ 18.10(a.) और 18.10(b.)** के तहत दिए गए निर्देश, लोन के प्री-पेमेंट के लिए इस्तेमाल किए गए फंड के सोर्स पर ध्यान दिए बिना, चाहे वह कुछ हिस्सा हो या पूरा, और बिना किसी मिनिमम लॉक-इन पीरियड के लागू होंगे।
- d. डुअल/स्पेशल रेट (फिक्स्ड और फ्लोटिंग रेट का कॉम्बिनेशन) लोन के लिए ऊपर दिए गए निर्देश इस बात पर निर्भर करेंगे कि प्री-पेमेंट के समय लोन फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं।
- e. ऊपर पैराग्राफ **क्लॉज़ 18.10(a.) और 18.10(b.)** में बताए गए मामलों के अलावा, अगर कोई प्री-पेमेंट चार्ज है, तो वह कंपनी की अप्रूव्ड पॉलिसी के अनुसार होगा। हालांकि, टर्म लोन के मामले में, अगर कंपनी प्री-पेमेंट चार्ज लगाती है, तो वह प्री-पेड की जा रही रकम पर आधारित होगा।
- f. कंपनी कोई चार्ज नहीं लगाएगी।
- g. प्री-पेमेंट चार्ज लगेगे या नहीं, यह सैंक्शन लेटर और लोन एग्रीमेंट में साफ़-साफ़ बताया जाएगा। इसके अलावा, लोन और एडवांस के मामले में जहाँ की फैक्ट्स स्टेटमेंट (KFS) देना है, उसका भी KFS में ज़िक्र होगा। कोई भी प्री-पेमेंट चार्ज जो यहाँ बताया गए तरीके से नहीं बताया गया है, कंपनी नहीं लेगी।
- h. कंपनी उन लोन के प्री-पेमेंट के समय कोई भी चार्ज/फीस पिछली तारीख से नहीं लगाएगी, जिन्हें कंपनी ने पहले माफ़ कर दिया था।
- 18.10 कंपनी और कर्जदार/लोगों के बीच तय हुए हाउसिंग लोन के मुख्य नियम और शर्तों को जल्दी और अच्छी तरह समझने में मदद के लिए, कंपनी ने **RBI-HFC डायरेक्शन, 2025** के “**एनेक्स IV**” के अनुसार बताए गए फॉर्मेट के अनुसार, सभी मामलों में लोन के “**सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें**”

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआईएन संख्या L18100WB1991PLC099782)

**(MITC) वाला एक छोटा डॉक्यूमेंट बनाया है।** MITC मौजूदा लोन और सिक्योरिटी डॉक्यूमेंट के अलावा लिया जाएगा और इसे कर्जदार की समझ में आने वाली भाषा में डुप्लीकेट में तैयार किया जाएगा। कर्जदार/लोगों और कंपनी के बीच सही तरीके से बनी डुप्लीकेट कॉपी, कर्जदार/लोगों को सही पावती के साथ दी जाएगी।

- 18.11 कंपनी के कामकाज में ट्रांसपेरेंसी बढ़ाने के लिए सर्विस चार्ज, इंटरैस्ट रेट, पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो), दी जाने वाली सर्विस, प्रोडक्ट की जानकारी, अलग-अलग ट्रांज़ैक्शन के लिए टाइम नॉर्म और शिकायत सुलझाने का तरीका वगैरह जैसी कई खास बातों को दिखाना ज़रूरी है। कंपनी RBI-HFC Directions, 2025 के “Annex IV” के तहत “सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें (MITC)” में दिए गए “नोटिस बोर्ड”, “बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “दिखाने के दूसरे तरीके” और “दूसरे मामलों” पर दिए गए निर्देशों का **पालन करेगी।**
- 18.12 कंपनी अपने प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के बारे में नीचे दी गई भाषाओं में से किसी एक या ज़्यादा में दिखाएगी; हिंदी, इंग्लिश या सही लोकल भाषा।
- 18.13 कंपनी लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी प्रोडक्ट, सर्विस, सुविधाएं वगैरह देने में दिव्यांग या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के अलग-अलग वर्गों के लिए बनाई गई स्कीम शुरू करने या उनमें हिस्सा लेने से नहीं रोकता है।
- 18.14 इस संहिता का प्रचार-प्रसार करने के लिए, कंपनी को;
- मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करना;
  - इस कोड को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराना;
  - इस कोड को हर ब्रांच और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
  - यह पक्का करें कि हमारे स्टाफ़ को कोड के बारे में ज़रूरी जानकारी देने और कोड को लागू करने के लिए ट्रेनिंग दी गई है।

**यह रिवाइज़्ड, संशोधित और अपडेटेड फेयर प्रैक्टिस कोड (FPC) तुरंत लागू होगा और कंपनी के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स द्वारा 09 फरवरी, 2024 को हुई मीटिंग में मंज़ूर पिछली “फेयर प्रैक्टिस कोड पॉलिसी” की जगह लेगा।**

**नोट:** कई सेल्स और मार्केटिंग फीचर्स, प्रोडक्ट, स्कीम्स वगैरह का ज़िक्र भले ही इस FPC में हो, लेकिन अभी कंपनी उन्हें प्रमोट/मार्केट नहीं कर रही है और अभी उन्हें सिर्फ इसलिए शामिल किया गया है ताकि रेगुलेटर द्वारा बताई और बताई गई गाइडलाइंस को पूरी तरह से शामिल किया जा सके।

(डी जे बागची)  
सीईओ

जगह : कोलकाता  
दिनांक : मई 29, 2026

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

**(एफपीसी) धोरणाचा**

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जनहितासाठी जारी केलेल्या अद्ययावत नियमावली/निर्देशानुसार आणि “RBI/DoR/2025-26/365, DoR.FIN.REC.284 /03-10-119/2025-26 दिनांक २८/११/२०२५ अन्वये अधिसूचित केलेल्या “भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या) निर्देश, २०२५” च्या “प्रकरण X: योग्य कार्यपद्धती संहिता” आणि त्यानंतरच्या सर्व सुधारणांनुसार ( *यापुढे “आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२५” म्हणून संबोधले जाईल* ) *योग्यरित्या समाविष्ट केल्यानुसार, वरील आचारसंहिता कंपनीने धोरण म्हणून स्वीकारली आहे.*

ही “वाजवी व्यवहार संहिता (FPC)” प्रामुख्याने, संभाव्य/विद्यमान ग्राहक/कर्जदार यांच्याशी व्यवहार करताना किंवा संबंध प्रस्थापित करताना कंपनीने पाळायच्या कार्यपद्धती/मानकांची व्याख्या करते आणि ती *आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२५* (वेळोवेळी होणाऱ्या सुधारणांसह) च्या अनुषंगाने तयार करण्यात आली आहे. याचा एकमेव उद्देश, कंपनीच्या सामान्य व्यवसाय प्रक्रियेत, विशेषतः ग्राहक/कर्जदार यांच्याशी व्यवहार करताना, कंपनीने हाती घेतलेल्या सर्व उपक्रमांमध्ये सर्वोत्तम कॉर्पोरेट कार्यपद्धती रुजवणे हा आहे.

पूर्वी, सहारा हाउसिंगफायना कॉर्पोरेशन लिमिटेड (SHCL) कडे एक “फेअर प्रॅक्टिस कोड” होता जो पूर्वी (माजी) मास्टर सर्क्युलर – द हाउसिंग फायनान्स कंपनीज (NHB) डायरेक्शन्स, २०१० मध्ये निर्धारित केलेल्या त्यांच्या पूर्वीच्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार तयार, स्वीकारला आणि लागू केला गेला होता आणि नंतर भारतीय रिझर्व्ह बँकेने त्यांच्या (माजी) मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन्स, २०२१ अंतर्गत प्रकरण XIII: फेअर प्रॅक्टिस कोड अंतर्गत तयार, स्वीकारला आणि लागू केला.

मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन्स, २०२१ च्या जागी आरबीआय -*एचएफसी डायरेक्शन्स, २०२५* (आणि वेळोवेळी या संहितेमध्ये सुचविलेल्या सुधारणांसह) लागू झाल्यामुळे, या संहितेचे पुनरावलोकन (प्रचलित नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यासाठी) करणे, आणि (संचालक मंडळाद्वारे) मंजूर करून नव्याने अंमलात आणणे आवश्यक आहे. असे असले तरी, कंपनी आणि तिचे ग्राहक (दिव्यांग व्यक्तींसह) या दोघांनाही साहाय्य करणे, चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे आणि पारदर्शकता वाढवणे हे एफपीसीचे मूळ उद्दिष्ट कायम आहे.

**1. संहितेची अंमलबजावणी:**

कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीनुसार, ही आचारसंहिता एसएचसीएलद्वारे प्रत्यक्षपणे म्हणजेच कॉर्पोरेट ऑफिस, प्रादेशिक कार्यालये, शाखा कार्यालये आणि उपग्रह कार्यालये (असल्यास) येथे, तसेच फोनद्वारे, टपालाने, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा कंपनीद्वारे येत्या काळात सुरू केल्या जाणाऱ्या/सादर केल्या जाणाऱ्या इतर कोणत्याही सेवा पद्धतीद्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल. हे नमूद करणे अनावश्यक आहे की, ही आचारसंहिता एसएचसीएलच्या सर्व अधिकृत पदाधिकाऱ्यांना देखील लागू होईल, ज्यामध्ये कंपनीच्या उत्पादनांची आणि योजनांची विक्री व विपणन आणि वितरणानंतर (आवश्यक असल्यास) वसुली करण्याच्या उद्देशाने नियुक्त केलेले तिचे थेट विक्री एजंट (डीएसए) आणि वसुली एजंट (असल्यास) यांचा समावेश आहे.

**2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया:**

- 2.1 कर्जदारांना उद्देशून केलेली सर्व पत्रव्यवहार स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत असावा.
- 2.2 कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये (LAF) कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांनी (HFCs) देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकतील. कर्ज अर्जामध्ये, कर्जासाठी अर्ज करताना सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील नमूद केलेली असावी.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

- 2.3 कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पोचपावतीची एक पद्धत तयार करेल. दिलेल्या पोचपावतीमध्ये, कर्ज अर्जावर कोणत्या कालावधीत निर्णय दिला जाईल याचा उल्लेख शक्यतो असावा.
- 2.4 कंपनीने कर्जदारांना कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/आकार, कर्ज मंजूर न झाल्यास/वितरित न झाल्यास परत मिळणारी शुल्काची रक्कम, पूर्व-परतफेडीचे पर्याय आणि त्यावरील शुल्क (असल्यास), विलंबित परतफेडीसाठी दंड/आकार (असल्यास), कर्जाचे दर निश्चित दरांवरून बदलत्या दरांमध्ये किंवा उलट बदलण्यासाठी लागणारे रूपांतरण शुल्क, व्याज दर पुन्हा निश्चित करण्याच्या कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब याबद्दलची सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करावी. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे झाल्यास, कंपनीने कर्ज अर्जावर प्रक्रिया/मंजूरीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसहित 'एकूण खर्च' पारदर्शकपणे उघड करणे आवश्यक आहे. तसेच, हे सुनिश्चित केले जाईल की असे शुल्क/आकार भेदभावरहित असतील.
- 3. कर्ज मूल्यांकन, अटी व शर्ती आणि कर्ज अर्ज नामंजूर झाल्याची सूचना:**
- 3.1 कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी सामान्यतः आवश्यक असलेली सर्व माहिती/कागदपत्रे कंपनीद्वारे अर्जाच्या वेळी गोळा केली जातील. जर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची/कागदपत्रांची आवश्यकता भासल्यास, ग्राहकाशी त्वरित संपर्क साधला जाईल आणि अर्जाच्या वेळी ग्राहकाला त्याबद्दल तसे कळवले जाईल.
- 3.2 कंपनी कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, मंजूरी पत्राद्वारे किंवा इतर मार्गाने, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय रचना, मुदतपूर्व परतफेडीचे शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) यासह सर्व अटी व शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदारांनी या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची लेखी नोंद आपल्या दफ्तरी ठेवेल.
- 3.3 कंपनी, कर्जदाराकडून योग्य पोचपावती मिळाल्यावर, कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना, कर्ज कराराची एक प्रत आणि त्यासोबत कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत कर्जदाराला न चुकता देईल.
- 3.4 कंपनी कर्ज करारामध्ये विलंबाने परतफेड केल्याबद्दल आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क ठळक अक्षरात नमूद करेल.
- 3.5 जर कंपनी कर्ज अर्ज सादर केलेल्या ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर अर्ज नाकारण्याची कारणे नमूद करून ग्राहकाला/ग्राहकांना त्वरित लेखी स्वरूपात कळवले जाईल.
- 4. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण , आणि कर्जाची परतफेड/तडजोड झाल्यावर स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची मुक्तता:**
- 4.1 कर्ज करार / मंजूरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल.
- 4.2 कंपनी कर्जदाराला, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेड शुल्क, इतर लागू शुल्क/आकार इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यासाठीच लागू होतील आणि या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

- 4.3 जर असा बदल कर्जदारांच्या/ग्राहकांच्या तोट्याचा असेल तर, तो/ती/ते **६० (साठ) दिवसांच्या आत** आणि कोणतीही सूचना न देता, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता आपले कर्ज खाते बंद करू शकतो/शकते किंवा बदलू शकतो/शकते.
- 4.4 करारांतर्गत देयके किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- 4.5 **३० (तीस) दिवसांच्या** आत, कंपनी तिच्या सुरक्षित ताब्यात/ताब्यात असलेली सर्व तारण कागदपत्रे कर्जदारांना परत करेल आणि त्याच वेळी कर्ज खाते बंद केले जाईल. तथापि, उपरोक्त खाते बंद करणे हे, एखाद्या विशिष्ट कर्जदाराच्या/कर्जदारांच्या नावावरील इतर कोणत्याही कर्ज खात्याच्या संदर्भात आणि/किंवा ज्या कर्जामध्ये तो/ती/ते 'जामीनदार' म्हणून उभे राहिले आहेत, त्या कर्जाच्या संदर्भात कंपनीला असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असेल. जर असा समायोजनाचा (सेट ऑफ) हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदारांना त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/भरला जाईपर्यंत कंपनीला तारण कागदपत्रे स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटीनुसार आहे, हे नमूद केलेले असेल.
- 4.6 कंपनी कर्जदाराला/कर्जदारांना, त्यांच्या पसंतीनुसार/सोयीनुसार, एकतर कर्ज देणाऱ्या शाखेत किंवा कंपनीच्या सध्या कार्यरत असलेल्या शाखेव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही शाखेत/कार्यालयात सुरक्षा दस्तऐवज आणि सर्व संबंधित कागदपत्रे सुपूर्द करेल.
- 4.7 कंपनीच्या सुरक्षित ताब्यात ठेवलेली सुरक्षा कागदपत्रे आणि सर्व संबंधित कागदपत्रे परत करण्याची कालमर्यादा **(म्हणजे ३० दिवसांच्या आत) आणि ठिकाण कर्ज मंजूरी पत्रात रीतसर नमूद केले जाईल.**
- 4.8 एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, कंपनीकडे जंगम/स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुनियोजित कार्यपद्धती असेल. अशी कार्यपद्धती, ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर तत्सम धोरणे आणि कार्यपद्धतींसह, कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.
- 4.9 कर्जाची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर परवानगी असलेल्या ३० दिवसांपेक्षा जास्त काळ सुरक्षा दस्तऐवज आणि संबंधित कागदपत्रे देण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात बोजा समाधान अर्ज दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाचे कारण कळवेल आणि जर विलंब कंपनीमुळे झाला असेल तर, कंपनी कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी **रु. ५०००/- (फक्त पाच हजार रुपये) दराने नुकसान भरपाई देईल .**
- 4.10 शिवाय, मूळ तारण दस्तऐवजांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदारांना स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी मदत करेल आणि वरील परिच्छेद ४.०९ मध्ये नमूद केल्यानुसार नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, संबंधित खर्चही उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवण्याची प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ मिळेल आणि एकूण ६० (साठ) दिवसांच्या कालावधीनंतर प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी रु. ५०००/- चा विलंब दंड लागू होईल.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

- 4.11 कंपनी असे नमूद करते की, या निर्देशानुसार प्रदान केलेली भरपाई ही, कोणत्याही लागू कायदानुसार कर्जदाराला इतर कोणतीही भरपाई मिळवण्याच्या अधिकारांवर कोणताही परिणाम न करता दिली जाईल.

**5. डिजिटल कर्जपुरवठा मंचांवरून घेतलेली कर्जे:**

कंपनी सध्या कर्जदार/व्यवसाय शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मचा वापर करत नाही, आणि म्हणूनच, जर कंपनीने अशा प्लॅटफॉर्मचा वापर केला असता, तर तिला ज्या सूचनांचे पालन करावे लागले असते, त्या सूचनांचा सध्या या एफपीसीमध्ये समावेश करण्यात आलेला नाही. तथापि, भविष्यात जर कंपनीने असा प्लॅटफॉर्म वापरण्याचा निर्णय घेतला, तर अशा करारांना परवानगी देण्यापूर्वी आणि विक्री, विपणन व वसुलीची अशी पद्धत निवडण्यापूर्वी, ती तत्कालीन नियामक निर्देशानुसार या धोरणात सुधारणा/अद्ययावत करेल.

**6. संचालक मंडळाच्या जबाबदाऱ्या:**

- 6.1 कंपनीचे संचालक मंडळ, आपल्या ग्राहकांकडून/कर्जदारांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी आणि गा-हाणी सोडवण्यासाठी कंपनीमध्ये लागू होणारी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा (GRM) निश्चित करेल. ही GRM हे सुनिश्चित करेल की, कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांतून उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि निकाली काढले जातील.
- 6.2 कंपनीचे संचालक मंडळ, व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर योग्य व्यवहार संहितेच्या पालनाचा आणि जीआरएमच्या (GRM) कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करेल. कंपनीच्या सध्याच्या कार्याचा स्तर आणि गतिशीलतेनुसार, **असा नियतकालिक आढावा एका एकत्रित अहवालाच्या स्वरूपात, एका आर्थिक वर्षात दोनदा, सहा महिन्यांच्या अंतराने, म्हणजेच “एप्रिल ते सप्टेंबर” (६ महिने) आणि दुसरा “ऑक्टोबर ते मार्च” (६ महिने) या कालावधीसाठी, संचालक मंडळासमोर ठेवला जाईल. हा अहवाल साधारणपणे संचालक मंडळाच्या माहिती, पुनरावलोकन आणि (असल्यास) अभिप्रायांसाठी, संचालक मंडळाच्या त्यानंतरच्या बैठकीत सादर केला जाईल.**

**7. तक्रारी आणि गा-हाणे निवारण:**

- 7.1 कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात, ऑनलाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह, तक्रारी आणि गा-हाणी स्वीकारणे, त्यांची नोंदणी करणे आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली व कार्यपद्धती असेल. तक्रार नोंदवही कंपनीच्या सर्व कार्यरत शाखांमध्ये उपलब्ध असेल.
- 7.2 जर ग्राहक/कर्जदाराकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर कंपनी एका आठवड्याच्या आत त्यांना पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम नमूद असावे. जर तक्रार कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे कळवली गेली असेल, तर ग्राहक/कर्जदाराला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.
- 7.3 प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला/कर्जदाराला आपला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का लागत आहे याचे स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल. तसेच, जर ग्राहक/कर्जदार प्रतिसादाने/प्रतिक्रियेने समाधानी नसेल, तर आपली तक्रार पुढे कशी न्यावी याबद्दल त्याला/तिला कळवले जाईल.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

- 7.4 कंपनीने पीडित कर्जदाराला तक्रार दाखल करण्यासाठी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी दाखल करता येतील, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा वेळ, तक्रार वरिष्ठ अधिकाऱ्यांकडे पाठवण्यासाठीचे निकष इत्यादी) प्रसिद्ध करावी आणि विशेषतः ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल याची खात्री करावी. कंपनीने आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर हे स्पष्टपणे प्रदर्शित करावे की, जर तक्रारदाराला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाने तो असमाधानी असेल, तर तक्रारदार नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे (CRC) संपर्क साधू शकतो. यासाठी तक्रारदार NHB च्या <https://grids.nhbonline.org.in/> आणि/किंवा <https://pgportal.gov.in/> या वेबसाइटवर ऑनलाइन दाखल करू शकतो किंवा नॅशनल हाउसिंग बँक, डिपार्टमेंट ऑफ सुपरव्हिजन्स (कंप्लेंट रिड्रेसल सेल), चौथा मजला, कोअर ५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११० ००३ या पत्त्यावर पोस्टाने तक्रार पाठवू शकतो.

**8. भाषा आणि संवाद पद्धती योग्य कार्यपद्धती संहिता (एफपीसी):**

*आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२५ च्या अनुषंगाने, वर नमूद केलेल्या सुधारित/अद्ययावत/पुनरावृत्त एफपीसीला कंपनीच्या संचालक मंडळाने त्यांच्या \_\_/०५/२०२६ रोजी झालेल्या सभेत मान्यता दिली आहे . पुढे, कंपनीला (नियामकाच्या निर्देशानुसार) एफपीसी संहितेची व्याप्ती वाढवण्यासाठी तिचा मसुदा पुन्हा तयार करण्याचा अधिकार आणि स्वातंत्र्य आहे, परंतु ती कोणत्याही परिस्थितीत वरील संहितेमागील मूळ भावनेशी तडजोड करणार नाही. विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी ही संहिता कंपनीच्या [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) या संकेतस्थळावर प्रसिद्ध केली जाईल. तसेच, कर्जदाराच्या सोयीसाठी एफपीसी स्थानिक भाषेतही अपलोड केली जाईल.*

**9. कंपनीने आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजासंबंधीचे नियम:**

- 9.1 कंपनी आपल्या संचालक मंडळामार्फत, निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमांसाठी आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित करेल. व्याजदर, जोखमीच्या वर्गीकरणाची पद्धत आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क, हे कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जांमध्ये उघड केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. कंपनीचे संचालक मंडळ दंडात्मक शुल्कांसाठी (असल्यास) एक धोरण स्पष्टपणे निश्चित करेल.
- 9.2 व्याजदर, जोखमीचे वर्गीकरण करण्याची पद्धत आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) यांची माहिती देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास वेबसाइटवर अपलोड केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- 9.3 व्याजदर आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) वार्षिक दरात असणे आवश्यक आहे, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर कळतील.
- 9.4 कर्जदाराकडून वसूल केलेल्या हप्त्यांमध्ये (ईएमआय/पीईएमआय) व्याज आणि मुद्दल यांमधील विभागणी स्पष्टपणे नमूद केलेली असावी.

**10. कंपनीने आकारलेले अतिरिक्त व्याज (असल्यास):**

कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, तिचे व्याजदर आणि कर्जावरील शुल्क हे शाश्वत आणि सामान्य व स्वीकारार्ह आर्थिक पद्धतीनुसार असतील.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

कंपनी व्याजदर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क (असल्यास दंडात्मक शुल्कासह) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित करेल. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील पारदर्शकतेबाबत एफपीसीमधील निर्देशांचे पालन करणे आवश्यक आहे. कर्जदारांशी होणाऱ्या संवादात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनी प्रक्रिया आणि कामकाजावर देखरेख ठेवण्याकरिता एक अंतर्गत यंत्रणा स्थापित करेल.

**10.1 कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क:**

- १०.१.अ. कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास, दंड आकारल्यास **(म्हणजे आमच्या बाबतीत सध्या फक्त ईएमआय/पीईएमआय/हप्ता भरण्यास विलंब, न भरणे आणि/किंवा वेळेवर भरण्यात चूक करणे), तो 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही . दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाईल. तथापि, याचा परिणाम होणार नाही कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढीसाठीची सामान्य कार्यपद्धती.**
- १०.१.बी. कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांचे शब्दशः आणि भावार्थानुसार पालन सुनिश्चित करेल .
- १०.१.सी. कंपनीने दंडात्मक शुल्कांवर जीएसटी लागू होण्याबाबत केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर आणि सीमा शुल्क मंडळाने (CBIC) जारी केलेल्या सूचना आणि स्पष्टीकरणे (असल्यास) यांचे पालन करावे.
- १०.१.डी. कंपनीने कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांबाबत संचालक मंडळाद्वारे मंजूर केलेले धोरण तयार करावे.
- १०.१.ई. दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
- १०.१.एफ. व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- १०.१.जी. दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्तीमध्ये (MITC) स्पष्टपणे उघड करावे, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर 'व्याज दर आणि सेवा शुल्क' या सदराखाली प्रदर्शित करावे.
- १०.१.एच जेव्हा कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- १०.१.1 विद्यमान कर्जाच्या बाबतीत, नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीमध्ये बदल पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला सुनिश्चित केला जाईल.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

10.2

**समान मासिक हप्त्यांवरील (ईएमआय) बदलत्या व्याजदराचे पुनर्नियोजन:**

१०.२.अ. ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट कर्ज मंजूर करताना, कंपनीने कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करावा, जेणेकरून कर्जाच्या मुदतीदरम्यान बाह्य बेंचमार्क दर/व्याजदरांमध्ये संभाव्य वाढ झाल्यास, कर्जाची मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेशी संधी/मार्जिन उपलब्ध राहिल. याव्यतिरिक्त, या संदर्भातील वाढत्या ग्राहक तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, कंपनीने अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करणारी एक योग्य धोरणात्मक चौकट तयार करावी:

- (I) कर्ज मंजूर करताना, कंपनी कर्जदारांना/ग्राहकांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या संभाव्य बदलांविषयी स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, उपरोक्त कारणांमुळे ईएमआय/कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणारी कोणतीही वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला तात्काळ कळवली जाईल.
- (II) व्याजदरांच्या पुनर्निश्चितीच्या वेळी, कंपनी आपल्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार कर्जदारांना निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय उपलब्ध करून देईल. या धोरणामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा स्विक करण्याची परवानगी दिली जाईल, हे देखील नमूद केले जाऊ शकते.
- (III) कर्जदारांना (i) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कर्जाचा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि, (ii) कर्जाच्या कालावधीदरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णपणे मुदतपूर्व परतफेड करण्याचा पर्याय निवडण्याचा अधिकार देखील दिला जाईल. कर्जपूर्तीपूर्वीचे शुल्क/मुदतपूर्व परतफेड दंडाची आकारणी प्रचलित निर्देशानुसार केली जाईल.
- (IV) कर्जाचा दर फ्लोटिंगवरून फिक्स्ड रेटमध्ये बदलण्यासाठी लागणारे सर्व लागू शुल्क आणि वरील पर्यायांचा वापर करण्याशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि कंपनीद्वारे वेळोवेळी अशा शुल्कांमध्ये/खर्चांमध्ये सुधारणा करताना पारदर्शकपणे उघड केले जातील.
- (V) कंपनी हे सुनिश्चित केले जाईल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कर्जाचा कालावधी वाढवल्याने नकारात्मक कर्जफेड होणार नाही.
- (VI) कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र देईल/उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआयची रक्कम, शिल्लक राहिलेल्या ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठीचा वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (APR) यांचा तपशील असेल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ही विवरणपत्रे सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजण्यासारखी असतील.

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

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

१०.२.सी. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की वरील सूचना विद्यमान तसेच नवीन कर्जांना लागू होतील. सर्व विद्यमान कर्जदारांना, योग्य माध्यमांद्वारे, त्यांच्यासाठी उपलब्ध असलेल्या पर्यायांची माहिती देणारे पत्र पाठवले जाईल.

**11. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:**

कंपनी खालीलप्रमाणे करेल;

- 11.1 सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि वस्तुनिष्ठ असल्याची खात्री करा.
- 11.2 कोणत्याही माध्यमातील जाहिरातीत आणि प्रचारात्मक साहित्यात, जे एखाद्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधते आणि ज्यामध्ये व्याजदराचा उल्लेख आहे, त्यामध्ये कंपनीने हे देखील सूचित करावे की इतर शुल्क आणि आकारणी लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तीचा संपूर्ण तपशील विनंती केल्यावर किंवा तिच्या वेबसाइट [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) वर उपलब्ध आहे.
- 11.3 कंपनी आपल्या शाखांमध्ये सूचना फलक लावून, दूरध्वनी किंवा हेल्प-लाइनद्वारे, कंपनीच्या वेबसाइटवर, नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे, किंवा सेवा मार्गदर्शक/दरपत्रक प्रदान करून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि आकार (असल्यास दंडात्मक शुल्कासह) याविषयी माहिती प्रदान करेल.
- 11.4 जर कंपनी सहाय्य सेवा पुरवण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेत असेल, तर कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की असे तृतीय पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा तृतीय पक्षांकडे उपलब्ध असेल तर) त्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षेने हाताळतील, जी गोपनीयता आणि सुरक्षा कंपनी स्वतः राखणे आवश्यक आहे.
- 11.5 कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना/कर्जदारांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये कळवू शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांची किंवा उत्पादने/सेवांसंबंधीच्या प्रचारात्मक ऑफर्सची माहिती ग्राहकांना/कर्जदारांना केवळ तेव्हाच कळवली जाईल, जेव्हा त्यांनी अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे, किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून मिळवण्यास आपली संमती दिली असेल.
- 11.6 **आपल्या “थेट विक्री एजन्सीसाठी (डीएसए) आचारसंहिता”** लागू करेल, ज्यांच्या सेवा उत्पादने/सेवांच्या विपणनासाठी वापरल्या जाऊ शकतात, ज्यामध्ये इतर बाबींबरोबरच, उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहक/कर्जदारांशी वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे संपर्क साधताना त्यांनी स्वतःची ओळख देणे आवश्यक असेल.
- 11.7 जेव्हा कधी कंपनीच्या कोणत्याही ग्राहक/कर्जदाराकडून, कंपनीच्या प्रतिनिधी/कुरियर किंवा डीएसएने कोणतेही अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, अशी कोणतीही तक्रार प्राप्त होईल, तेव्हा कंपनी त्या प्रकरणाची चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रारीची योग्यरित्या हाताळणी करण्यासाठी त्वरित योग्य पावले उचलेल आणि ग्राहक/कर्जदाराला झालेल्या कोणत्याही नुकसानीची भरपाई करेल.

**12. डीएसए/डीएमए यांच्यासाठी आचारसंहिता**

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

कंपनीने **आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२५ च्या परिच्छेद १५५ आणि परिच्छेद १५६** नुसार “थेट विक्री एजंट (डीएसए)/थेट विपणन एजंट (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता” स्वीकारली आहे. सदर संचालक मंडळाने मंजूर केलेली आचारसंहिता/धोरण नवीन नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड करण्यात आले आहे. ग्राहकांना/कर्जदारांना कंपनीच्या [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) या वेबसाइटला भेट देण्याचा सल्ला देण्यात येत आहे. तपशिलांसाठी .

**13. जामीनदार:**

जेव्हा कंपनीचा एखादा ग्राहक कर्जाच्या संदर्भात जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा कंपनीकडून त्याला/तिला/त्यांना खालील गोष्टींबद्दल माहिती दिली जाईल:

- a. जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे/त्यांचे दायित्व;
- b. तो/ती/ते कंपनीप्रति स्वतः/त्या/त्या स्वीकारत असलेल्या दायित्वाची रक्कम;
- c. ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला/त्यांना त्याचे/तिचे/त्यांचे दायित्व भरण्यास सांगेल;
- d. जामीनदार म्हणून रक्कम भरण्यास तो/ती/ते अयशस्वी झाल्यास, कंपनीला त्याच्या/तिच्या/त्यांच्या कंपनीतील इतर रकमेचा वापर करण्याचा अधिकार आहे की नाही;
- e. जामीनदार म्हणून त्याची/तिची देयता एका विशिष्ट रकमेपुरती मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे; आणि
- f. मीनदार म्हणून त्याची/तिची देयता कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होईल, तसेच कंपनी त्याला/तिला/त्यांना याबद्दल कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल.
- g. देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, जामीनदाराने कंपनीने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, अशा जामीनदाराला 'जाणूनबुजून थकबाकीदार' मानले जाईल.

कंपनी, ज्या कर्जदारांचे तो/ती/ते जामीनदार म्हणून उभे आहेत, त्यांच्या आर्थिक स्थितीत होणाऱ्या कोणत्याही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदलांविषयी त्याला/तिला/त्यांना माहिती देत राहील.

**14. गोपनीयता आणि गुप्तता:**

सर्व वर्तमान आणि पूर्वीच्या ग्राहकांची/कर्जदारांची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि ती खालील तत्त्वे आणि धोरणांनुसार हाताळली जाईल;

- 14.1 कंपनी, ग्राहकांनी पुरवलेली असो वा अन्य कोणत्याही प्रकारे, ग्राहक/कर्जदारांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, त्यांच्या समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही उघड करणार नाही;
  - a. जर कायदानुसार माहिती देणे आवश्यक असेल.
  - b. जर जनतेप्रती माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य असेल तर.
  - c. जर कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). तथापि, विपणनाच्या उद्देशाने, समूहातील इतर कंपन्यांसह, इतर

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दलची माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) देण्याचे कारण म्हणून याचा वापर केला जाऊ नये.

- d. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
  - e. कंपन्यांना ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेल्यास, त्यांनी तो देण्यापूर्वी संबंधित व्यक्तीची लेखी परवानगी घ्यावी.
- 14.2 कंपनीकडे असलेल्या ग्राहकाच्या वैयक्तिक नोंदी मिळवण्यासाठी, विद्यमान कायदेशीर चौकटीनुसार त्याच्या/तिच्या हक्कांची व्याप्ती ग्राहकाला कळवली जाईल.
- 14.3 ग्राहकाने विशेषतः तसे करण्याची परवानगी दिल्याशिवाय, कंपनी स्वतःसह इतर कोणीही ग्राहकांची/कर्जदारांची वैयक्तिक माहिती विपणनाच्या (मार्केटिंगच्या) उद्देशांसाठी वापरणार नाही.

**15. वसुली एजंट नियुक्त करण्यासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे**

**आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२५ च्या परिच्छेद १७०** नुसार, कंपनीने “**कंपनीद्वारे वसुली एजंट नियुक्त करण्यासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वे**” तयार केली आहेत. सदर संचालक मंडळाने मंजूर केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड केली आहेत. ग्राहकांना/कर्जदारांना कंपनीच्या [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) या वेबसाइटला भेट देण्याचा सल्ला देण्यात येत आहे. तपशिलांसाठी .

**16. शारीरिक / दृष्टिबाधित व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा**

कंपनी शारीरिक / दृष्टिबाधित अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा मिळवण्यासाठी सर्वतोपरी साहाय्य करतील. कंपनी आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे अपंग व्यक्तींना हमी दिलेल्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनीने आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल. उपरोक्त तत्त्वांनुसार, कंपनी खालील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारते:

- 16.1 कंपनीद्वारे प्रदान केली जाणारी सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी दृष्टिबाधित व्यक्तींना उपलब्ध करून दिली जातील आणि कंपनीच्या सर्व शाखा/कार्यालयांमध्ये दिली जातील.
- 16.2 सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी इतर ग्राहकांप्रमाणेच दृष्टिबाधित ग्राहकांना उपलब्ध करून दिल्या जातील आणि कर्ज मंजूर करण्यासाठी किंवा नाकारण्यासाठी त्यांची दृष्टीदोष हा निकष असू नये.
- 16.3 कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकाला इतर कोणत्याही ग्राहकांप्रमाणेच समान सुविधा पुरवेल.
- 16.4 कंपनी आपल्या इतर ग्राहकांप्रमाणेच, दृष्टिबाधित ग्राहकालाही आपल्याद्वारे देऊ केलेली उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी देण्यासाठी त्याच प्रक्रियेचे पालन करेल.
- 16.5 दृष्टिबाधित ग्राहकावर व्याज भरणे, तारण आणि इतर अटींचा कोणताही अतिरिक्त बोजा लादला जाणार नाही.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

- 16.6 जर कंपनीच्या पतधोरणानुसार, कंपनीने दिलेल्या कोणत्याही प्रकारच्या कर्ज सुविधेसाठी इतर ग्राहकांकरिता सह-कर्जदार किंवा जामीनदाराचा आग्रह धरला जात नसेल, तर दृष्टिबाधित ग्राहकासाठीही तोच आग्रह धरला जाणार नाही.
- 16.7 कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकांना निरक्षर ग्राहकांच्या समान मानणार नाही.
- 16.8 कंपनी दृष्टिहीन ग्राहकांना, अंगठ्याचा ठसा वापरणाऱ्या दृष्टिहीन ग्राहकांसह, कोणत्याही सेवा नाकारणार नाही. आवश्यक वाटल्यास, कंपनी, स्वतःच्या विवेकबुद्धीनुसार, दृष्टिहीन ग्राहकाकडून अंगठ्याच्या ठशाचे घोषणापत्र एक अतिरिक्त दस्तऐवज म्हणून घेऊ शकते.
- 16.9 दृष्टिबाधित ग्राहकाला अर्ज, चिठ्ठ्या इत्यादी वाचणे व भरणे यासारख्या अतिरिक्त सुविधा पुरवल्या जातील. शाखेचे/कार्यालयाचे अधिकृत अधिकारी, ग्राहकाने मागणी केल्यास, साक्षीदाराच्या उपस्थितीत व्यवसायाचे नियम आणि इतर अटी व शर्ती वाचून दाखवतील.
- 16.10 कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकाला, त्याच्या/तिच्या आवडीच्या कोणत्याही व्यक्तीसोबत, ज्यामध्ये दृष्टिबाधित व्यक्तींचाही समावेश आहे, संयुक्तपणे कर्ज घेण्याची किंवा कंपनीद्वारे देऊ केलेल्या इतर कोणत्याही सुविधांचा लाभ घेण्याची परवानगी देईल.
- 16.11 दृष्टिबाधित ग्राहकांना, त्यांच्या इच्छेनुसार, त्यांचे खाते चालवण्यासाठी एका किंवा अधिक व्यक्तींना मुखत्यारपत्र किंवा अधिकारधारक म्हणून नियुक्त करण्याची परवानगी दिली जाईल.
- 16.12 कंपनीचे अधिकृत अधिकारी, दृष्टिबाधित ग्राहक किंवा संभाव्य ग्राहकाला उत्पादन देऊ करण्यापूर्वी, त्याचे हक्क आणि जबाबदाऱ्यांविषयी माहिती देतील.
- 16.13 दृष्टिबाधित ग्राहकासाठी आवश्यक कागदपत्रे इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच असावीत. खात्यावर 'खातेधारक दृष्टिबाधित आहे' असे स्पष्टपणे नमूद केलेले असणे आवश्यक आहे.
- 16.14 कंपनी, आवश्यक असल्यास, दृष्टिबाधित ग्राहकांना सर्व कागदपत्रांच्या प्रती डिजिटल स्वरूपातही उपलब्ध करून देईल.
- 16.15 कंपनी, दृष्टिबाधित ग्राहकांना, त्यांच्या इच्छेनुसार, केएफएस (KFS) आणि लागू असलेल्या इतर अत्यंत महत्त्वाच्या अटी व शर्तीची (MITC) एक प्रत ब्रेल स्वरूपात किंवा मजकूर वाचता येण्याजोग्या पीडीएफ (PDF) मध्ये उपलब्ध करून देईल.
- 16.16 कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (ECS) सुविधा उपलब्ध करून देईल.
- 16.17 कंपनी दृष्टिबाधित ग्राहक/दिव्यांग व्यक्तींना सर्वतोपरी साहाय्य आणि सुविधा पुरवण्याचा प्रयत्न करेल, जेणेकरून त्यांचा कर्जासाठीचा अर्ज कोणत्याही प्रकारे भेदभावविरहित आणि सुलभ होईल, तसेच भारताच्या माननीय सर्वोच्च न्यायालयाच्या निर्देशांचेही पालन करेल.

## 17. आचरणाशी संबंधित पैलू

“सोन्या-चांदीच्या तारणावर कर्ज देण्यासंबंधी आचारसंहिता”, “सूक्ष्म वित्त कर्जदारांप्रति आचारसंहिता” आणि “समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जाविरुद्ध बदलत्या व्याजदराची पुनर्रचना” या संदर्भातील मार्गदर्शक तत्त्वे/तरतुदी या धोरणात समाविष्ट केलेल्या नाहीत, कारण कंपनी अशा प्रकारच्या योजनांतर्गत कर्ज देत नाही. त्यानुसार, जेव्हा भविष्यात अशा योजना सुरू करण्याचा निर्णय घेतला जाईल, तेव्हा कंपनी तत्कालीन प्रचलित नियामक निर्देशानुसार या मार्गदर्शक तत्त्वांचा अवलंब करेल.

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

**18. सर्वसाधारण:**

- 18.1 कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या/कर्जदारांच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने/कर्जदारांनी पूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात आलेली नाही).
- 18.2 कर्जदाराकडून/कर्जदारांकडून त्यांचे सक्रिय कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याबाबत विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास, **अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ (एकवीस) दिवसांच्या आत कळवावा**. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक करारनाम्याच्या अटीनुसार केले जाईल.
- 18.3 कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा मार्ग अवलंबणार नाही, जसे की कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या/कर्जदारांच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या उद्धट वागणुकीचाही समावेश असेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- 18.4 कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांदरम्यान कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची शाब्दिक किंवा शारीरिक धमकी किंवा छळ केला जाणार नाही. यामध्ये कर्जदाराच्या कुटुंबातील सदस्यांना, संदर्भ देणाऱ्यांना आणि मित्रांना सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या किंवा त्यांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करण्याच्या उद्देशाने केलेल्या कृती, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकीचे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा सकाळी ८:०० पूर्वी आणि सायंकाळी ७:०० नंतर कॉल करणे, खोटी आणि दिशाभूल करणारी विधाने करणे इत्यादींचा समावेश आहे.
- 18.5 जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला/कर्जदाराला परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि नियमितता या संदर्भात परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एका निश्चित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा काही तारण असल्यास ते परत ताब्यात घेणे यांचा समावेश असेल.
- 18.6 खालील परिस्थितींमध्ये कंपनी गृहकर्जाच्या मुदतपूर्व समाप्ती/जप्तीवर पूर्व-भरणा शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
  - a. जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर आधारित आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून मुदतपूर्व बंद केले आहे.
  - b. जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदरावर आधारित आहे आणि कर्जदाराने ते कर्ज स्वतःच्या स्रोतांमधून मुदतीपूर्वी फेडले आहे.

या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्रोत" या संज्ञेचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत असा आहे.

  - क. कंपनी सध्या दुहेरी/विशेष दराचे गृहकर्ज देत नाही. तथापि, भविष्यात तसे करण्याचा निर्णय घेतल्यास, सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या (स्थिर आणि बदलत्या दरांचे मिश्रण

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

असलेल्या) गृहकर्जांना, मुदतपूर्व बंद करण्याच्या वेळी कर्ज स्थिर दरावर आहे की बदलत्या दरावर आहे यावर अवलंबून, स्थिर/बदलत्या दरासाठी लागू होणारे मुदतपूर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांच्या बाबतीत, स्थिर व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्ज बदलत्या दराच्या कर्जामध्ये रूपांतरित झाल्यावर बदलत्या दरासाठीचे मुदतपूर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील. हे देखील स्पष्ट केले जाते की, स्थिर दराचे कर्ज म्हणजे असे कर्ज, ज्याचा दर कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी स्थिर असतो.

- 18.7 कंपनी, वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदार असो वा नसो, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- 18.8 31 डिसेंबर 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या कर्जांच्या बाबतीत, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदारांसह किंवा त्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट कर्जावर पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- 18.9 कंपनी १ जानेवारी २०२६ रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या कर्जांवर आणि आगाऊ रकमांवर (मुदत कर्ज तसेच मागणी कर्ज (जर भविष्यात दिले गेले तर)) पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारण्याबाबत खालील निर्देशांचे पालन करेल.
- a. व्यक्तींना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी दिलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जांवर, सह-कर्जदार असो वा नसो, कंपनी पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- b. सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग विकास (MSMED) अधिनियम, २००६ मध्ये परिभाषित केल्यानुसार, व्यक्ती आणि सूक्ष्म व लघु उद्योगांना (MSEs) व्यावसायिक उद्देशासाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट कर्जांवर, सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याशिवाय, “मिडल लेयर” एचएफसी (HFC) म्हणून वर्गीकृत कंपनी, ₹ ५० लाख पर्यंत मंजूर रक्कम/मर्यादा असलेल्या कर्जांवर कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- c. **कलम 18.10(a.) आणि 18.10(b.)** अंतर्गत असलेले निर्देश, कर्जाची अंशतः किंवा पूर्णपणे पूर्व-परतफेड करण्यासाठी वापरलेल्या निधीचा स्रोत कोणताही असो, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय लागू होतील .
- d. दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि बदलत्या दराचे संयोजन) कर्जासाठी वरील निर्देशांची लागूता, पूर्व-परतफेडीच्या वेळी कर्ज बदलत्या दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.
- e. वरील परिच्छेद **कलम १८.१०(अ.) आणि १८.१०(ब.)** मध्ये नमूद केलेल्या प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर प्रकरणांमध्ये, पूर्व-पेमेंट शुल्क, असल्यास, कंपनीच्या मंजूर धोरणानुसार असेल . तथापि, मुदत कर्जांच्या बाबतीत, कंपनीने आकारल्यास, पूर्व-पेमेंट शुल्क हे परतफेड केल्या जाणाऱ्या रकमेवर आधारित असेल.
- f. कंपनीच्या सांगण्यावरून आगाऊ रक्कम भरल्यास कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
- g. पूर्व-परतफेड शुल्क लागू आहे की नाही, हे मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल. तसेच, ज्या कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी मुख्य तथ्य विवरण (KFS)

**सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड**  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

देणे आवश्यक आहे, त्याचा उल्लेख KFS मध्ये देखील केला जाईल. येथे नमूद केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही पूर्व-परतफेड शुल्क कंपनीद्वारे आकारले जाणार नाही.

- h. कंपनीने पूर्वी माफ केलेल्या कर्जाची मुदतपूर्व परतफेड करताना, कंपनी पूर्वलक्षी प्रभावाने कोणतेही शुल्क/आकार आकारणार नाही .
- 18.10 कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास मदत व्हावी, यासाठी कंपनीने **आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२५** च्या “**परिशिष्ट IV**” नुसार सूचक नमुन्याप्रमाणे, सर्व प्रकरणांमध्ये कर्जाच्या “**सर्वाधिक महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी)**” असलेला एक संक्षिप्त दस्तऐवज तयार केला आहे . एमआयटीसी विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांव्यतिरिक्त प्राप्त केले जाईल आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत त्याच्या दोन प्रती तयार केल्या जातील. कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात रीतसर स्वाक्षरी केलेली दुसरी प्रत योग्य पोचपावतीसह कर्जदारांना सुपूर्द केली जाईल.
- 18.11 कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता वाढवण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याज दर, दंड शुल्क (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध महत्त्वाच्या बाबी प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे. कंपनीने आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२५ च्या “**परिशिष्ट IV**” अंतर्गत “**सर्वाधिक महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी)**” मध्ये समाविष्ट असलेल्या “**सूचना फलक**”, “**पुस्तिका/माहितीपत्रके**”, “**वेबसाइट**”, “**प्रदर्शनाचे इतर प्रकार**” आणि “**इतर बाबी**” यांवरील **सूचनांचे पालन करावे** .
- 18.12 कंपनी आपल्या उत्पादनाविषयी आणि सेवांविषयीची माहिती खालीलपैकी एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल; हिंदी, इंग्रजी किंवा संबंधित स्थानिक भाषा.
- 18.13 कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. याव्यतिरिक्त, कंपनी उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी प्रदान करताना दृष्टीहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांना त्यांच्या अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे कंपनीला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यांमध्ये सहभागी होण्यापासून प्रतिबंध होत नाही.
- 18.14 या संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनीने खालील गोष्टी कराव्यात;
- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे;
  - ही संहिता विनंती केल्यावर प्रत्यक्ष किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे किंवा टपालाद्वारे उपलब्ध करून द्यावी;
  - हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि
  - आमचे कर्मचारी संहितेबद्दल समर्पक माहिती देण्यासाठी आणि संहितेची अंमलबजावणी करण्यासाठी प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करा.

**ही सुधारित, दुरुस्त केलेली आणि अद्ययावत केलेली निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी) तात्काळ अंमलात येईल आणि कंपनीच्या संचालक मंडळाने ०९ फेब्रुवारी २०२४ रोजी झालेल्या बैठकीत मंजूर केलेल्या पूर्वीच्या “निष्पक्ष व्यवहार संहितेवरील धोरण” ची जागा घेईल.**

सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड  
(सीआयएन क्र. एल१८१००डब्ल्यूबी१९९१पीएलसी०९९७८२)

टीप: अनेक विक्री आणि विपणन वैशिष्ट्ये, उत्पादने, योजना इत्यादींचा उल्लेख या एफपीसीमध्ये आढळू शकतो, परंतु सध्या कंपनीद्वारे त्यांचा प्रचार/ विपणन केले जात नाही आणि नियामकाने प्रसारित केलेल्या व सल्ला दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचा संपूर्णपणे योग्य समावेश करण्याच्या एकमेव कारणास्तव त्यांचा सध्या समावेश करण्यात आला आहे.

(डीजे बागची)  
सीईओ

ठिकाण : कोलकाता  
दिनांक : मे 29, २०२६

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

## নীতিমালা

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক জনস্বার্থে জারি করা হালনাগাদ প্রবিধান/নির্দেশাবলী এবং এর পরবর্তী সমস্ত সংশোধনী অনুসারে, কোম্পানি উপরোক্ত কোডটিকে একটি নীতি হিসাবে গ্রহণ করেছে। এটি “RBI/DoR/2025-26/365, DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 তারিখ ২৮/১১/২০২৫ এর মাধ্যমে বিজ্ঞাপিত ‘রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি) নির্দেশিকা, ২০২৫’-এর দশম অধ্যায়: ন্যায্য অনুশীলন কোড (Fair Practice Code) এবং এর অন্তর্ভুক্ত (এরপরে “RBI-HFC নির্দেশিকা, ২০২৫” হিসাবে উল্লিখিত)।

এই “ন্যায্য অনুশীলন বিধি (এফপিসি)” প্রধানত সম্ভাব্য/বর্তমান গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে সম্পর্ক স্থাপন বা লেনদেনের ক্ষেত্রে কোম্পানি কর্তৃক অনুসরণীয় অনুশীলন/মানদণ্ডকে সংজ্ঞায়িত করে এবং এটি আরবিআই-এইচএফসি নির্দেশিকা, ২০২৫ (সময়ে সময়ে সংশোধনীসহ)-এর সাথে সঙ্গতি রেখে প্রণয়ন করা হয়েছে। এর একমাত্র উদ্দেশ্য হলো ব্যবসার স্বাভাবিক কার্যক্রমে, বিশেষ করে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে লেনদেনের সময়, কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সমস্ত কার্যকলাপে সর্বোত্তম প্রাতিষ্ঠানিক অনুশীলনকে অন্তর্ভুক্ত করা।

অতীতে, সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড (SHCL)-এর একটি “ন্যায্য অনুশীলন বিধি” (Fair Practice Code) চালু ছিল, যা তাদের পূর্ববর্তী মাস্টার সার্কুলার – দ্য হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ (NHB) ডিরেকশনস, ২০১০-এ নির্ধারিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে এবং পরবর্তীতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের পূর্ববর্তী মাস্টার ডিরেকশন - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) ডিরেকশনস, ২০২১-এর ত্রয়োদশ অধ্যায়: ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-এর অধীনে প্রস্তুত, গৃহীত এবং বাস্তবায়িত হয়েছিল।

আরবিআই-এইচএফসি ডিরেকশনস, ২০২৫ (এবং সময়ে সময়ে বর্তমান কোডে পরামর্শিত সংশোধনীসহ) দ্বারা ‘মাস্টার ডিরেকশন - নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি – হাউজিং ফিন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) ডিরেকশনস, ২০২১’ প্রতিস্থাপিত হওয়ায়, এই কোডটিকে (প্রচলিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা মেনে চলার জন্য) পর্যালোচনা করতে হবে এবং (পরিচালক পর্ষদ কর্তৃক) অনুমোদন ও নতুন করে বাস্তবায়ন করতে হবে। তা সত্ত্বেও, এফপিসি-র মূল উদ্দেশ্য হলো কোম্পানি এবং তার গ্রাহক(গণ) (প্রতিবন্ধী ব্যক্তি সহ) উভয়কেই সহায়তা করা, উত্তম ও ন্যায্য অনুশীলনকে উৎসাহিত করা এবং স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা।

### 1. বিধির প্রয়োগ:

কোম্পানির পরিচালক পর্ষদের অনুমোদনক্রমে, এই আচরণবিধিটি SHCL কর্তৃক সরাসরি অর্থাৎ কর্পোরেট অফিস, আঞ্চলিক অফিস, শাখা অফিস এবং স্যাটেলাইট অফিস (যদি থাকে) থেকে এবং ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা ভবিষ্যতে কোম্পানি কর্তৃক প্রবর্তিত/প্রস্তাবিত হতে পারে এমন অন্য কোনো পরিষেবা পদ্ধতির মাধ্যমে প্রদত্ত সকল পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। এটি উল্লেখ্য যে, এই আচরণবিধিটি SHCL-এর সকল অনুমোদিত কার্যকর্তাদের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে কোম্পানির পণ্য ও স্কিমগুলির বিক্রয় ও বিপণন এবং অর্থ বিতরণের পরে (প্রয়োজনে) অর্থ আদায়ের উদ্দেশ্যে নিযুক্ত এর ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSA) এবং রিকভারি এজেন্ট (যদি থাকে) অন্তর্ভুক্ত।

### 2. ঋণের আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ:

- 2.1 ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের উদ্দেশ্যে প্রেরিত সকল যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের বোধগম্য কোনো ভাষায় করতে হবে।
- 2.2 ঋণ আবেদনপত্রে (এলএএফ) ঋণগ্রহীতার স্বার্থ সংশ্লিষ্ট প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যাতে অন্যান্য হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (এইচএফসি)-র প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি

## সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড (CIN নং L18100WB1991PLC099782)

অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং ঋণগ্রহীতা একটি সুবিবেচিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। ঋণের জন্য আবেদন করার সময় এলএএফ-এর সাথে যে সকল নথিপত্র জমা দিতে হবে, তার তালিকাও এলএএফ-এ উল্লেখ থাকবে।

- 2.3 কোম্পানিকে ঋণের জন্য সকল আবেদনপত্র প্রাপ্তিস্বীকার করার একটি ব্যবস্থা প্রণয়ন করতে হবে। প্রদত্ত প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে, ঋণের আবেদনপত্রটি নিষ্পত্তি করার সময়সীমা উল্লেখ করা বাঞ্ছনীয়।
- 2.4 কোম্পানিকে অবশ্যই ঋণগ্রহীতা/দের কাছে ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় সমস্ত ফি/চার্জ, ঋণ মঞ্জুর/বিতরণ না হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ, আগাম পরিশোধের বিকল্প এবং চার্জ (যদি থাকে), বিলম্বিত পরিশোধের জন্য দণ্ডমূলক চার্জ/জরিমানা (যদি থাকে), ফিল্ড রেট থেকে ফ্লোটিং রেটে বা এর বিপরীতে ঋণ পরিবর্তনের জন্য রূপান্তর চার্জ, কোনো সুদ পুনঃনির্ধারণ ধারার অস্তিত্ব এবং ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন অন্য যেকোনো বিষয় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে। অন্য কথায়, কোম্পানিকে অবশ্যই ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/মঞ্জুর করার সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ 'সর্বমোট খরচ' স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে। এটিও নিশ্চিত করতে হবে যে এই ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যহীন হয়।

### 3. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলী এবং ঋণ আবেদন প্রত্যাখ্যানের বিজ্ঞপ্তি:

- 3.1 ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য সাধারণত যে সমস্ত বিবরণ/নথি প্রয়োজন হয়, সেগুলি আবেদনের সময় কোম্পানি কর্তৃক সংগ্রহ করা হবে। যদি কোনো অতিরিক্ত তথ্য/নথির প্রয়োজন হয়, তবে গ্রাহকের সাথে অবিলম্বে যোগাযোগ করা হবে এবং আবেদনের সময় গ্রাহককে সেই অনুযায়ী এ বিষয়ে জানানো হবে।
- 3.2 কোম্পানি মঞ্জুরি পত্র বা অন্য কোনো উপায়ে, ঋণগ্রহীতা/দেরকে তাদের মাতৃভাষায় বা তাদের বোধগম্য কোনো ভাষায়, অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং বার্ষিক সুদের হার, আবেদন পদ্ধতি, ইএমআই কাঠামো, মেয়াদপূর্তির পূর্বে পরিশোধের চার্জ, জরিমানা চার্জ (যদি থাকে) সহ সমস্ত শর্তাবলী লিখিতভাবে জানাবে এবং ঋণগ্রহীতা/দের দ্বারা এই শর্তাবলীর লিখিত স্বীকৃতি তার নথিতে সংরক্ষণ করবে।
- 3.3 কোম্পানি ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের যথাযথ প্রাপ্তিস্বীকারের বিনিময়ে, ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লিখিত প্রতিটি সংযুক্তির একটি অনুলিপি ঋণগ্রহীতাকে অবশ্যই প্রদান করবে।
- 3.4 কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে বিলম্বে পরিশোধের জন্য আরোপিত জরিমানাসমূহ মোটা অঙ্করে উল্লেখ করবে।
- 3.5 যদি কোম্পানি ঋণের জন্য আবেদনকারী কোনো গ্রাহককে ঋণ প্রদান করতে না পারে, তবে প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) সহ তা অবিলম্বে লিখিতভাবে উক্ত গ্রাহক/গ্রাহকদেরকে জানানো হবে।

### 4. শর্তাবলী পরিবর্তনসহ ঋণ বিতরণ , এবং ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর স্থাবর সম্পত্তির দলিলপত্র হস্তান্তর:

- 4.1 ঋণ চুক্তি / অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত অর্থ বিতরণ সময়সূচী অনুযায়ী অর্থ বিতরণ করা হবে।

**সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড**  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

- 4.2 কোম্পানি, ঋণ পরিশোধের সময়সূচী, সুদের হার, জরিমানা (যদি থাকে), পরিশেবা চার্জ, মেয়াদপূর্তির আগে পরিশোধের চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে তার স্থানীয় ভাষায় বা তার বোধগম্য কোনো ভাষায় নোটিশ দেবে। কোম্পানি এও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি যেন শুধুমাত্র ভবিষ্যৎ থেকে কার্যকর হয় এবং এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়।
- 4.3 যদি এই ধরনের পরিবর্তন ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের জন্য অসুবিধাজনক হয়, তবে তিনি/তারা **৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে** এবং কোনো বিজ্ঞপ্তি ছাড়াই, কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ প্রদান না করেই তার/তাদের লোন অ্যাকাউন্ট বন্ধ করতে বা পরিবর্তন করতে পারবেন।
- 4.4 চুক্তি অনুযায়ী অর্থ পরিশোধ বা কার্য সম্পাদনের জন্য প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত অথবা অতিরিক্ত জামানত চাওয়ার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
- 4.5 **৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে**, কোম্পানি তার সুরক্ষিত জিম্মায়/দখলে থাকা সমস্ত জামানত দলিল ঋণগ্রহীতা/দেরকে হস্তান্তর করবে। তবে, উপরোক্ত বন্ধকরণটি কোনো নির্দিষ্ট ঋণগ্রহীতা/দের বিরুদ্ধে তার/তাদের নামে থাকা অন্য কোনো ঋণ হিসাবের ক্ষেত্রে এবং/অথবা এমন কোনো ঋণের ক্ষেত্রে যেখানে তিনি/তারা “জামিনদার” হিসেবে ছিলেন, কোম্পানির থাকা যেকোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েনের অধীন হবে। যদি এই ধরনের সমন্বয়ের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তবে ঋণগ্রহীতা/দেরকে অবশিষ্ট দাবিসমূহের সম্পূর্ণ বিবরণ এবং যে শর্তাবলীর অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি জামানতগুলো ধরে রাখতে পারবে, সে সম্পর্কে একটি নোটিশ দেওয়া হবে।
- 4.6 কোম্পানি ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের পছন্দ ও সুবিধা অনুযায়ী, হয় ঋণ প্রদানকারী শাখায় অথবা কোম্পানির তৎকালীন চালু থাকা অন্য কোনো শাখা/কার্যালয়ে জামানতপত্র এবং সংশ্লিষ্ট সকল কাগজপত্র হস্তান্তর করবে।
- 4.7 ঋণ মঞ্জুরি পত্রে কোম্পানির সুরক্ষিত জিম্মায় রক্ষিত জামানত সংক্রান্ত নথি এবং সকল সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র ফেরত দেওয়ার সময়সীমা **(অর্থাৎ ৩০ দিনের মধ্যে) ও স্থান যথাযথভাবে উল্লেখ করতে হবে।**
- 4.8 একক বা যৌথ ঋণগ্রহীতাদের আকস্মিক মৃত্যুর ঘটনা মোকাবেলার জন্য, আইনানুগ উত্তরাধিকারীদের কাছে অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির মূল দলিলপত্র ফেরত দেওয়ার একটি সুনির্দিষ্ট কার্যপ্রণালী কোম্পানির থাকবে। গ্রাহকদের অবগতির জন্য এই কার্যপ্রণালীটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে অন্যান্য অনুরূপ নীতি ও কার্যপ্রণালীর সাথে প্রদর্শন করা হবে।
- 4.9 ঋণ সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পর অনুমোদিত ৩০ দিনের বেশি সময় অতিবাহিত হলে, জামানতের নথি ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র প্রদানে বিলম্ব বা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হওয়ার মতো অপ্রত্যাশিত ঘটনার ক্ষেত্রে, কোম্পানি উক্ত বিলম্বের কারণ ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের জানাবে এবং যদি এই বিলম্ব কোম্পানির কারণে ঘটে থাকে, তবে কোম্পানি **বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ঋণগ্রহীতাকে ৫০০০/- টাকা (পাঁচ হাজার টাকা মাত্র) হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।**
- 4.10 অধিকন্তু, মূল জামানত দলিলের আংশিক বা সম্পূর্ণ অপ্রত্যাশিতভাবে হারিয়ে গেলে বা ক্ষতিগ্রস্ত হলে, কোম্পানি উপরে ৪.০৯ অনুচ্ছেদে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি ঋণগ্রহীতা/দেরকে স্থাবর সম্পত্তির দলিলের ডুপ্লিকেট/সত্যায়িত কপি পেতে সহায়তা

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

করবে এবং এর সাথে সম্পর্কিত খরচও বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, ডুপ্লিকেট/সত্যায়িত কপি সংগ্রহের প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য কোম্পানি ৩০ দিনের অতিরিক্ত সময় পাবে এবং এভাবে মোট ৬০ (ষাট) দিন অতিবাহিত হওয়ার পর বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ৫০০০/- টাকা বিলম্বিত সময়ের জরিমানা প্রযোজ্য হবে।

- 4.11 কোম্পানি জানাচ্ছে যে, এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ, প্রযোজ্য যেকোনো আইন অনুযায়ী কোনো ঋণগ্রহীতার অন্য কোনো ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারের ওপর কোনো প্রভাব ফেলবে না।

5. ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সংগৃহীত ঋণ:

কোম্পানি বর্তমানে ঋণগ্রহীতা/ব্যবসা সংগ্রহ এবং/অথবা বকেয়া আদায়ের জন্য ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করে না, এবং সেই কারণে, যদি কোম্পানি এই ধরনের প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করত, তবে তাকে যে নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হতো, তা আপাতত এই এফপিসি-তে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি। তথাপি, ভবিষ্যতে যদি কোম্পানি এই ধরনের প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করার সিদ্ধান্ত নেয়, তবে এই ধরনের কার্যক্রম চালু করার আগে এবং বিক্রয়, বিপণন ও আদায়ের এই পদ্ধতি বেছে নেওয়ার আগে, তৎকালীন নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীর সাথে সামঞ্জস্য রেখে এই নীতিটি সংশোধন/হালনাগাদ করবে।

6. পরিচালক পর্ষদের দায়িত্বসমূহ:

- 6.1 কোম্পানির পরিচালক পর্ষদ তার গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ ও অসন্তোষ নিষ্পত্তির জন্য কোম্পানির অভ্যন্তরে প্রযোজ্য একটি উপযুক্ত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (জিআরএম) প্রণয়ন করবে। জিআরএম এটি নিশ্চিত করবে যে, কোম্পানির ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সকল বিরোধ অন্তত পরবর্তী উচ্চতর পর্যায়ে শুনানি ও নিষ্পত্তি করা হয়।
- 6.2 কোম্পানির পরিচালক পর্ষদ ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে ন্যায্য অনুশীলন বিধি (Fair Practices Code) পরিপালন এবং জিআরএম (GRM)-এর কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার ব্যবস্থা করবে। কোম্পানির বর্তমান কার্যক্রম ও গতিশীলতার পরিপ্রেক্ষিতে, এই ধরনের পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা একটি সমন্বিত প্রতিবেদনের মাধ্যমে একটি আর্থিক বছরে দুইবার, ছয় মাসের ব্যবধানে পর্ষদের সামনে উপস্থাপন করা হবে; অর্থাৎ, “এপ্রিল থেকে সেপ্টেম্বর” (৬ মাস)-এর জন্য একটি প্রতিবেদন এবং “অক্টোবর থেকে মার্চ” (৬ মাস) -এর জন্য আরেকটি প্রতিবেদন, যা সাধারণত পর্ষদের অবগতি, পর্যালোচনা এবং মন্তব্যের (যদি থাকে) জন্য পরবর্তী সভায় পেশ করা হবে।

7. অভিযোগ ও প্রতিকার:

- 7.1 কোম্পানির প্রতিটি অফিসে, অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগসহ, সকল অভিযোগ ও আপত্তি গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তির জন্য একটি ব্যবস্থা ও কার্যপ্রণালী থাকবে। কোম্পানির সকল কার্যরত শাখায় অভিযোগ রেজিস্টার উপলব্ধ থাকবে।
- 7.2 যদি কোনো গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনো অভিযোগ পাওয়া যায়, তবে কোম্পানি এক সপ্তাহের মধ্যে তাকে একটি প্রাপ্তিস্বীকারপত্র/জবাব পাঠানোর চেষ্টা

## সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড (CIN নং L18100WB1991PLC099782)

করবে। প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে সেই কর্মকর্তার নাম ও পদবি উল্লেখ থাকবে যিনি অভিযোগটি নিষ্পত্তি করবেন। যদি কোম্পানির নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোনে অভিযোগ জানানো হয়, তবে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অভিযোগের অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত রাখা হবে।

- 7.3 বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে তার চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবে অথবা উত্তর দিতে কেন আরও সময় প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে। এরপরও যদি তিনি প্রাপ্ত উত্তরে/প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন, তাহলে কীভাবে তার অভিযোগটি পরবর্তী পদক্ষেপে নিয়ে যেতে হবে, সে বিষয়েও তাকে জানানো হবে।
- 7.4 কোম্পানি ক্ষতিগ্রস্ত ঋণগ্রহীতার অভিযোগ দায়েরের জন্য তার অভিযোগ প্রতিকার পদ্ধতি (অভিযোগ দায়েরের জন্য ই-মেইল আইডি ও অন্যান্য যোগাযোগের বিবরণ, সমস্যা সমাধানের জন্য প্রয়োজনীয় সময়, অভিযোগ উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে পাঠানোর জন্য ম্যাট্রিক্স ইত্যাদি) প্রচার করবে এবং বিশেষভাবে এটি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা নিশ্চিত করবে। কোম্পানি তার সমস্ত অফিস/শাখা এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে যে, যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনো উত্তর না পান অথবা প্রাপ্ত উত্তরে অসন্তুষ্ট হন, তবে তিনি ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের (NHB) অভিযোগ প্রতিকার সেলে (CRC) যোগাযোগ করতে পারেন। এর জন্য তিনি NHB-এর ওয়েবসাইট <https://grids.nhbonline.org.in/> এবং/অথবা <https://pgportal.gov.in/> -এ অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন অথবা ডাকযোগে এই ঠিকানায় পাঠাতে পারেন: National Housing Bank, Department of Supervisions (Compliant Redressal Cell), 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi – 110 003।

### 8. ন্যায্য অনুশীলন বিধি (এফপিসি) যোগাযোগের ভাষা ও পদ্ধতি

**আরবিআই-এইচএফসি নির্দেশিকা, ২০২৫-এর সাথে সঙ্গতি রেখে উপরে বর্ণিত সংশোধিত/হালনাগাদকৃত/পুনর্বিবেচিত এফপিসি, কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের ১০৫/২০২৬ তারিখে অনুষ্ঠিত সভায় অনুমোদিত হয়েছে।** অধিকন্তু, কোম্পানি এফপিসি কোডের পরিধি বাড়ানোর জন্য (নিয়ন্ত্রক সংস্থার নির্দেশনার সাথে সঙ্গতি রেখে) এটি পুনর্লিখন করার অধিকার ও স্বাধীনতা রাখে, কিন্তু কোনোভাবেই এটি উপরোক্ত কোডের অন্তর্নিহিত মূল চেতনাকে বিসর্জন দেবে না। বিভিন্ন অংশীজনের তথ্যের জন্য এটি কোম্পানির ওয়েবসাইট অর্থাৎ [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com)- এ প্রকাশ করা হবে। এছাড়াও, ঋণগ্রহীতার সুবিধার জন্য এফপিসি স্থানীয় ভাষায়ও আপলোড করা হবে।

### 9. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অতিরিক্ত সুদের নিয়মাবলী:

- 9.1 কোম্পানি তার পরিচালনা পর্ষদের মাধ্যমে, তহবিলের ব্যয়, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলো বিবেচনায় নিয়ে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য ধার্য সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার, ঝুঁকির স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের জন্য ভিন্ন ভিন্ন সুদের হার ধার্য করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদন পত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ দণ্ডমূলক চার্জের (যদি থাকে) জন্য একটি সুস্পষ্ট নীতি নির্ধারণ করবে।

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

- 9.2 সুদের হার, ঝুঁকি স্তরবিন্যাসের পদ্ধতি এবং দণ্ডমূলক চার্জ (যদি থাকে) সম্পর্কিত তথ্যও কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলেই ওয়েবসাইটে আপলোড করা তথ্য হালনাগাদ করা হবে।
- 9.3 সুদের হার এবং জরিমানা (যদি থাকে) অবশ্যই বার্ষিক হারে হতে হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তার অ্যাকাউন্টে ধার্য করা সঠিক হার সম্পর্কে অবগত থাকেন।
- 9.4 ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তিতে (ইএমআই/পিইএমআই) সুদ এবং আসলের বিভাজন স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

10. কোম্পানি কর্তৃক ধার্যকৃত অতিরিক্ত সুদ (যদি থাকে):

কোম্পানিকে নিশ্চিত করতে হবে যে, তার ঋণের উপর সুদের হার ও অন্যান্য চার্জ টেকসই এবং স্বাভাবিক ও গ্রহণযোগ্য আর্থিক রীতির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ।

কোম্পানি সুদের হার নির্ধারণ এবং প্রক্রিয়াকরণ ও অন্যান্য চার্জ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে দণ্ডমূলক চার্জ সহ) আরোপের জন্য যথাযথ অভ্যন্তরীণ নীতিমালা ও কার্যপ্রণালী প্রণয়ন করবে। এ ব্যাপারে ঋণের শর্তাবলীর স্বচ্ছতা সংক্রান্ত এফপিসি-তে প্রদত্ত নির্দেশনাসমূহকে দৃষ্টি রাখতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে কোম্পানি প্রক্রিয়া ও কার্যক্রম নিরীক্ষণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা স্থাপন করবে।

10.1 ঋণ অ্যাকাউন্টে জরিমানা চার্জ:

- ১০.১.ক. ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য (অর্থাৎ আমাদের ক্ষেত্রে বর্তমানে প্রযোজ্য শুধুমাত্র ইএমআই/পিইএমআই/কিস্তি সময়মতো পরিশোধে বিলম্ব, অনাদায় এবং/অথবা খেলাপের জন্য) যদি এবং যখন জরিমানা আরোপ করা হয়, তখন তা 'দণ্ডমূলক চার্জ' হিসাবে গণ্য হবে এবং ঋণের উপর ধার্যকৃত সুদের হারের সাথে যুক্ত 'দণ্ডমূলক সুদ' আকারে আরোপ করা হবে না। দণ্ডমূলক চার্জের কোনো মূলধনীকরণ করা হবে না, অর্থাৎ, কোনো এই ধরনের চার্জের উপর অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে। তবে, এটি প্রভাবিত করবে না। ঋণ হিসাবে চক্রবৃদ্ধি সুদ গণনার সাধারণ কার্যপ্রণালী।
- ১০.১.খ। কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান যোগ করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলো আক্ষরিক ও আন্তরিকভাবে মেনে চলা নিশ্চিত করবে।
- ১০.১.গ. দণ্ডমূলক চার্জের উপর জিএসটি-র প্রযোজ্যতা সম্পর্কে সেন্ট্রাল বোর্ড অফ ইনডাইরেক্ট ট্যাক্সেস অ্যান্ড কাস্টমস (সিবিআইসি) কর্তৃক জারি করা কোনো নির্দেশাবলী এবং স্পষ্টীকরণ (যদি থাকে) কোম্পানিকে অনুসরণ করতে হবে।
- ১০.১.ডি. কোম্পানি ঋণের উপর দণ্ডমূলক বা অনুরূপ চার্জ আরোপের বিষয়ে পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত একটি নীতিমালা প্রণয়ন করবে।
- ১০.১.ই. দণ্ডনীয় জরিমানার পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী লঙ্ঘনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে, তবে কোনো নির্দিষ্ট ঋণ / পণ্যের বিভাগের মধ্যে তা বৈষম্যমূলক হবে না।

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

- ১০.১.এফ. ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুরীকৃত ঋণের ক্ষেত্রে, দণ্ডনীয় জরিমানা, অনুরূপ গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের উপর প্রযোজ্য দণ্ডনীয় জরিমানার চেয়ে বেশি হবে না।
- ১০.১.জি. জরিমানা চার্জের পরিমাণ এবং কারণ, কোম্পানির ওয়েবসাইটে 'সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জ' অংশের অধীনে প্রদর্শনের পাশাপাশি, ঋণ চুক্তি এবং সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীতে (MITC) গ্রাহকদের কাছে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করতে হবে।
- ১০.১. যখনই ঋণের গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী অমান্য করার জন্য ঋণগ্রহীতাদেরকে স্মারকলিপি পাঠানো হবে, তখন প্রযোজ্য জরিমানার পরিমাণ জানিয়ে দেওয়া হবে। এছাড়াও, জরিমানা আরোপের যেকোনো ঘটনা এবং তার কারণও জানিয়ে দেওয়া হবে।
- ১০.১.১ বিদ্যমান ঋণগুলোর ক্ষেত্রে, পরবর্তী পর্যালোচনা বা নবায়নের তারিখে নতুন দণ্ডমূলক চার্জ ব্যবস্থায় পরিবর্তন নিশ্চিত করতে হবে।

10.2 **সমমাসিক কিস্তি (ইএমআই)-এর উপর পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনঃনির্ধারণ:**

- ১০.২.ক. ইএমআই ভিত্তিক ফ্ল্যাটিং রেট লোন মঞ্জুর করার সময়, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের পরিশোধের ক্ষমতা বিবেচনা করবে, যাতে লোনের মেয়াদকালে বাহ্যিক বেঞ্চমার্ক রেট/সুদের হার সম্ভাব্য বৃদ্ধির পরিস্থিতিতে, লোনের মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/অথবা ইএমআই বৃদ্ধির জন্য পর্যাপ্ত সুযোগ/সুদের ব্যবধান থাকে। অধিকন্তু, এই বিষয়ে ক্রমবর্ধমান গ্রাহক অসন্তোষ নিরসনের লক্ষ্যে, কোম্পানি বাস্তবায়ন ও পরিপালনের জন্য নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলো পূরণ করে এমন একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো স্থাপন করবে:
- (I) ঋণ অনুমোদনের সময়, কোম্পানি সুদের হারের পরিবর্তনের ফলে ঋণের উপর সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের স্পষ্টভাবে জানাবে, যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয় ক্ষেত্রেই পরিবর্তন আসতে পারে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/মেয়াদ বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি ঘটলে, তা যথাযথ মাধ্যমের দ্বারা অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেওয়া হবে।
- (II) সুদের হার পুনঃনির্ধারণের সময়, কোম্পানি তাদের বোর্ড-অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের একটি নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তিত হওয়ার বিকল্প প্রদান করবে। এই নীতিতে *অন্যান্য বিষয়ের পাশাপাশি*, ঋণের মেয়াদকালে একজন ঋণগ্রহীতা কতবার এই পরিবর্তন করতে পারবেন, তাও উল্লেখ থাকতে পারে।
- (III) ঋণগ্রহীতাদেরকে (i) ইএমআই বৃদ্ধি অথবা ঋণের মেয়াদ বৃদ্ধি অথবা উভয় বিকল্পের সমন্বয় বেছে নেওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে; এবং, (ii) ঋণের মেয়াদকালে যেকোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে ঋণ

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

পরিশোধ করার সুযোগও দেওয়া হবে। ফোরক্লোজার চার্জ/অগ্রিম পরিশোধের জরিমানা আরোপ প্রচলিত নির্দেশাবলী সাপেক্ষে হবে।

- (IV) ফ্লোটিং রেট থেকে ফিক্সড রেটে লোন পরিবর্তনের জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি গ্রহণের আনুষঙ্গিক অন্য কোনো পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ মঞ্জুরি পত্রে এবং কোম্পানি কর্তৃক সময়ে সময়ে এই ধরনের চার্জ/খরচ সংশোধনের সময়ে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করতে হবে।
- (V) কোম্পানি এটা নিশ্চিত করতে হবে যে, ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে যেন নেতিবাচক অ্যামোর্টাইজেশন না হয়।
- (VI) কোম্পানি প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের কাছে যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে একটি বিবরণী সরবরাহ করবে, যেখানে ন্যূনতমভাবে আজ পর্যন্ত আদায়কৃত মূলধন ও সুদ, ইএমআই-এর পরিমাণ, অবশিষ্ট ইএমআই-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতকরা হার (এপিআর) উল্লেখ থাকবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবরণীগুলো সহজবোধ্য এবং ঋণগ্রহীতার জন্য সহজে বোধগম্য হয়।

- ১০.২.খ. সমমাসিক কিস্তির ঋণ ব্যতীত, এই নির্দেশাবলী প্রয়োজনীয় পরিবর্তনসহ বিভিন্ন মেয়াদের সকল সমমাসিক কিস্তিভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রেও প্রযোজ্য হবে।
- ১০.২.গ. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে উপরোক্ত নির্দেশনাসমূহ বিদ্যমান এবং নতুন উভয় ঋণের ক্ষেত্রেই প্রযোজ্য হয়। সকল বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাকে উপযুক্ত মাধ্যমে একটি বিজ্ঞপ্তি পাঠিয়ে তাদের জন্য উপলব্ধ বিকল্পগুলো সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

## 11. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়:

কোম্পানিটি করবে;

- 11.1 সকল বিজ্ঞাপন ও প্রচারমূলক সামগ্রী যেন স্পষ্ট এবং তথ্যভিত্তিক হয়, তা নিশ্চিত করুন।
- 11.2 যেকোনো গণমাধ্যমে প্রকাশিত যেকোনো বিজ্ঞাপনে এবং প্রচারমূলক সাহিত্যে, যেখানে কোনো পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা হয় এবং সুদের হারের উল্লেখ থাকে, সেখানে কোম্পানিকে অবশ্যই এটাও জানাতে হবে যে অন্যান্য ফি ও চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধের ভিত্তিতে অথবা এর ওয়েবসাইট, [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com)- এ পাওয়া যাবে।
- 11.3 কোম্পানি তাদের শাখাগুলিতে বিজ্ঞপ্তি টাঙিয়ে, টেলিফোন বা হেল্প-লাইনের মাধ্যমে, কোম্পানির ওয়েবসাইটে, মনোনীত কর্মী/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে, অথবা পরিষেবা নির্দেশিকা/ট্যারিফ তালিকা প্রদানের মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ প্রয়োজনে জরিমানা চার্জ সহ সম্পর্কে তথ্য প্রদান করবে।

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

- 11.4 যদি কোম্পানি সহায়ক পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করে, তবে কোম্পানিকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে, গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি সেই তৃতীয় পক্ষের কাছে এমন কোনো তথ্য থাকে) পরিচালনাকারী তৃতীয় পক্ষগুলোও যেন কোম্পানির বজায় রাখা গোপনীয়তা ও নিরাপত্তার সমমানে তা পরিচালনা করে।
- 11.5 কোম্পানি সময়ে সময়ে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদেরকে তাদের ব্যবহৃত পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে জানাতে পারে। তাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবার প্রচারমূলক অফার সম্পর্কিত তথ্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদেরকে কেবল তখনই জানানো হবে, যদি তিনি মেইলের মাধ্যমে অথবা ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে নিবন্ধন করে এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা গ্রহণ করার জন্য সম্মতি দিয়ে থাকেন।
- 11.6 তাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলোর (ডিএসএ) জন্য একটি “আচরণবিধি” প্রণয়ন করবে, যাদের পরিষেবা পণ্য/পরিষেবা বিপণনের জন্য ব্যবহার করা যেতে পারে। এই বিধিতে অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, পণ্য বিক্রির জন্য গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে যোগাযোগ করার সময় তাদের নিজেদের পরিচয় দেওয়া বাধ্যতামূলক করা হবে।
- 11.7 যখনই কোম্পানির কোনো গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে এর প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ কর্তৃক কোনো অনুচিত আচরণ বা এই নীতিমালার লঙ্ঘনমূলক কোনো কাজের বিষয়ে কোনো অভিযোগ পাওয়া যাবে, কোম্পানি অবিলম্বে বিষয়টি তদন্ত করতে এবং অভিযোগটি যথাযথভাবে নিষ্পত্তি করতে উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্রহণ করবে এবং গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার যে কোনো সম্ভাব্য ক্ষতি পূরণ করে দেবে।

## 12. ডিএসএ/ডিএমএ-দের জন্য আচরণবিধি

কোম্পানিটি **RBI-HFC Directions, 2025- এর অনুচ্ছেদ ১৫৫ এবং অনুচ্ছেদ ১৫৬** অনুসারে “সরাসরি বিক্রয় এজেন্ট (DSA)/সরাসরি বিপণন এজেন্ট (DMA)-দের জন্য একটি আদর্শ আচরণবিধি” গ্রহণ করেছে / উক্ত বোর্ড অনুমোদিত আচরণবিধি/নীতিমালাটি নতুন নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির ওয়েবসাইট [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) দেখার জন্য পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। বিস্তারিত জানতে।

## 13. জামিনদারগণ:

যখন কোম্পানির কোনো গ্রাহক কোনো ঋণের ক্ষেত্রে জামিনদার হওয়ার বিষয়ে বিবেচনা করেন, তখন কোম্পানি তাঁকে/তাঁদেরকে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি সম্পর্কে অবহিত করবে:

- জামিনদার হিসেবে তার/তাদের দায়বদ্ধতা;
- কোম্পানির প্রতি তিনি/তারা যে পরিমাণ দায়বদ্ধ হবেন;
- এমন পরিস্থিতি যেখানে কোম্পানি তার/তাদেরকে তার দায় পরিশোধ করার জন্য আহ্বান জানাবে;

**সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড**  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

- d. যদি তিনি/তারা জামিনদার হিসাবে অর্থ পরিশোধ করতে ব্যর্থ হন, তাহলে কোম্পানি তার/তাদের কোম্পানিতে থাকা অন্যান্য অর্থের উপর অধিকার প্রয়োগ করতে পারবে কিনা;
- e. জামিনদার হিসেবে তার দায় একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ নাকি অসীম; এবং
- f. জামিনদার হিসেবে তার/তাদের দায়বদ্ধতা কখন ও কোন পরিস্থিতিতে নিরীক্ষিত হবে এবং কোম্পানি কীভাবে তাকে/তাদেরকে এ বিষয়ে অবহিত করবে।
- g. যদি জামিনদারের বকেয়া পরিশোধ করার পর্যাপ্ত সামর্থ্য থাকা সত্ত্বেও তিনি কোম্পানির দাবি মানতে অস্বীকার করেন, তবে সেই জামিনদারকেও “ইচ্ছাকৃত খেলাপকারী” হিসেবে গণ্য করা হবে।

কোম্পানি, যে ঋণগ্রহীতার জামিনদার হিসেবে তিনি আছেন, তার আর্থিক অবস্থার কোনো গুরুত্বপূর্ণ প্রতিকূল পরিবর্তন সম্পর্কে তাকে/তাদেরকে অবহিত রাখবে।

**14. গোপনীয়তা এবং তথ্যের সুরক্ষা:**

বর্তমান ও প্রাক্তন সকল গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার ব্যক্তিগত তথ্য গোপনীয় ও সুরক্ষিত হিসেবে গণ্য হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি ও নিয়মাবলী দ্বারা পরিচালিত হবে;

- 14.1 কোম্পানি নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত কোনো তথ্য বা ডেটা, তা গ্রাহকদের দ্বারা প্রদত্ত হোক বা অন্য কোনোভাবে, তাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/প্রতিষ্ঠান সহ অন্য কারো কাছে প্রকাশ করবে না;
  - a. দি আইন অনুসারে তথ্য প্রদান করতে হয়।
  - b. যদি জনগণের প্রতি তথ্য প্রকাশ করার কোনো দায়িত্ব থাকে।
  - c. যদি কোম্পানির স্বার্থে তথ্য প্রদান করা প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধ করতে)। তবে, বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য (গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ) গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি সহ অন্য কাউকে দেওয়ার কারণ হিসেবে এটি ব্যবহার করা উচিত নয়।
  - d. যদি গ্রাহক কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, অথবা গ্রাহকের অনুমতি সাপেক্ষে।
  - e. কোম্পানিগুলোকে যদি গ্রাহকদের সম্পর্কে কোনো রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে তা দেওয়ার আগে তাদের অবশ্যই গ্রাহকের লিখিত অনুমতি নিতে হবে।
- 14.2 কোম্পানির কাছে থাকা গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যাদি পাওয়ার ক্ষেত্রে, বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিধি সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করা হবে।
- 14.3 কোম্পানি, গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না, যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে এর অনুমোদন দেন।

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

15. পুনরুদ্ধার প্রতিনিধি নিয়োগের নির্দেশিকা

**RBI-HFC Directions, 2025- এর অনুচ্ছেদ ১৭০** অনুসারে, কোম্পানি “কোম্পানি কর্তৃক রিকভারি এজেন্ট নিয়োগের জন্য নির্দেশিকা” চালু করেছে। উক্ত বোর্ড অনুমোদিত নির্দেশিকাটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের কোম্পানির ওয়েবসাইটে [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) দেখার জন্য পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। বিস্তারিত জানতে।

16. শারীরিক ও দৃষ্টি প্রতিবন্ধীদের জন্য ঋণ সুবিধা

কোম্পানি প্রতিবন্ধিতার কারণে শারীরিক বা দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধাসহ পণ্য ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে কোনো বৈষম্য করবে না। কোম্পানির সকল শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সকল প্রকার সহায়তা প্রদান করবে। কোম্পানি তার সকল স্তরের কর্মচারীদের জন্য পরিচালিত সমস্ত প্রশিক্ষণ কর্মসূচিতে, আইন এবং আন্তর্জাতিক কনভেনশন দ্বারা প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য নিশ্চিতকৃত অধিকার সম্বলিত একটি উপযুক্ত মডিউল অন্তর্ভুক্ত করবে। অধিকন্তু, কোম্পানি তাদের দ্বারা ইতোমধ্যে স্থাপিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার অধীনে প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের অভিযোগের প্রতিকার নিশ্চিত করবে। উপরোক্ত নীতিমালার সাথে সামঞ্জস্য রেখে, কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলো গ্রহণ করছে:

- 16.1 কোম্পানি কর্তৃক প্রদত্ত সকল পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের জন্য কোম্পানির সকল শাখা/কার্যালয়ে উপলব্ধ করা হবে।
- 16.2 অন্যান্য গ্রাহকদের মতো দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদেরও সকল পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রদান করা হবে এবং ঋণ মঞ্জুর বা নামঞ্জুর করার ক্ষেত্রে তাদের দৃষ্টিশক্তির প্রতিবন্ধকতা কোনো মাপকাঠি হওয়া উচিত নয়।
- 16.3 কোম্পানিটি একজন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে অন্য যেকোনো গ্রাহকের মতোই একই সুবিধা প্রদান করবে।
- 16.4 কোম্পানিটি তার অন্যান্য গ্রাহকদের জন্য যে পদ্ধতি অনুসরণ করে, একজন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে তাদের পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রদানের ক্ষেত্রেও একই পদ্ধতি অনুসরণ করবে।
- 16.5 দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের উপর সুদ প্রদান, জামানত এবং অন্যান্য শর্তের কোনো অতিরিক্ত বোঝা আরোপ করা হবে না।
- 16.6 যদি কোম্পানির ঋণ নীতিতে প্রদত্ত যেকোনো ধরনের ঋণের ক্ষেত্রে অন্যান্য গ্রাহকদের জন্য কোনো সহ-ঋণগ্রহীতা বা জামিনদারের প্রয়োজন না হয়, তবে একজন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের ক্ষেত্রেও একই শর্ত আরোপ করা হবে না।
- 16.7 কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের নিরক্ষর গ্রাহকদের সমতুল্য বলে গণ্য করবে না।
- 16.8 কোম্পানি কোনো দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে, এমনকি যারা বৃদ্ধাঙ্গুলির ছাপ ব্যবহার করেন, তাদেরও কোনো পরিষেবা দিতে অস্বীকার করবে না। প্রয়োজনে, কোম্পানি তার নিজস্ব বিবেচনার ভিত্তিতে, অতিরিক্ত নথি হিসেবে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকের কাছ থেকে বৃদ্ধাঙ্গুলির ছাপের একটি ঘোষণাপত্র গ্রহণ করতে পারে।

**সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড**  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

- 16.9 দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের ফর্ম, স্লিপ ইত্যাদি পড়া ও পূরণ করার মতো অতিরিক্ত সুবিধা প্রদান করা হবে। গ্রাহকের প্রয়োজন হলে, শাখা/কার্যালয়ের ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মকর্তারা একজন সাক্ষীর উপস্থিতিতে ব্যবসার নিয়মাবলী এবং অন্যান্য শর্তাবলী পড়ে শোনাবেন।
- 16.10 কোম্পানিটি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে তার পছন্দের যেকোনো ব্যক্তির সাথে, যার মধ্যে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী ব্যক্তিরও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারেন, যৌথভাবে ঋণ নিতে বা তাদের প্রদত্ত অন্য যেকোনো সুবিধা গ্রহণ করার অনুমতি দেবে।
- 16.11 দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকরা চাইলে, তাঁদের অ্যাকাউন্ট পরিচালনার জন্য এক বা একাধিক ব্যক্তিকে পাওয়ার অফ অ্যাটর্নি বা ম্যান্ডেট হোল্ডার হিসেবে নিযুক্ত করতে পারবেন।
- 16.12 কোম্পানির ক্ষমতাপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মকর্তারা একজন দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহক বা সম্ভাব্য গ্রাহককে পণ্যটি প্রদানের পূর্বে তাঁর অধিকার ও দায়বদ্ধতা সম্পর্কে অবহিত করবেন।
- 16.13 দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকের জন্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র অন্য যেকোনো গ্রাহকের মতোই হতে হবে। অ্যাকাউন্টটিতে স্পষ্টভাবে "অ্যাকাউন্টধারী দৃষ্টি প্রতিবন্ধী" হিসেবে চিহ্নিত করতে হবে।
- 16.14 প্রয়োজন হলে, কোম্পানি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহককে সকল নথিপত্রের অনুলিপি ডিজিটাল আকারেও প্রদান করবে।
- 16.15 কোম্পানিটি দৃষ্টি প্রতিবন্ধী গ্রাহকদের ইচ্ছানুযায়ী, তাঁদেরকে কেএফএস এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলীর (এমআইটিসি) একটি অনুলিপি ব্রেইল আকারে অথবা পাঠযোগ্য পিডিএফ আকারে প্রদান করবে।
- 16.16 কোম্পানিটি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহকদের ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস (ইসিএস) সুবিধা প্রদান করবে।
- 16.17 কোম্পানিটি দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী গ্রাহক/প্রতিবন্ধী ব্যক্তিদের ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকে নির্বিলম্ব ও সর্বতোভাবে বৈষম্যহীন করার জন্য সকল প্রকার সহায়তা ও সুবিধা প্রদানে সচেষ্ট থাকবে এবং ভারতের মাননীয় সুপ্রিম কোর্টের নির্দেশনাও মেনে চলবে।

## 17. আচরণ সম্পর্কিত দিক

“স্বর্ণ ও রৌপ্য জামানতের বিপরীতে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে আচরণবিধি”, “ক্ষুদ্রঋণ গ্রহীতাদের প্রতি আচরণবিধি” এবং “সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের পরিবর্তনশীল সুদের হার পুনঃনির্ধারণ” সংক্রান্ত নির্দেশিকা/বিধান এই নীতিমালায় অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি, যেহেতু কোম্পানি এই ধরনের প্রকল্পের অধীনে ঋণ প্রদান করে না। তদনুসারে, ভবিষ্যতে যখনই কোম্পানি এই ধরনের প্রকল্প চালু করার সিদ্ধান্ত নেবে, তখন এটি তৎকালীন প্রচলিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশনা অনুসারে সেই নির্দেশিকাগুলো গ্রহণ করবে।

## 18. সাধারণ:

- 18.1 ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে উল্লিখিত উদ্দেশ্য ব্যতীত, কোম্পানি ঋণগ্রহীতা/দের কার্যকলাপে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না ঋণগ্রহীতা/দের দ্বারা পূর্বে অপ্রকাশিত কোনো তথ্য নজরে আসে)।

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

- 18.2 ঋণগ্রহীতা/ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে তার/তাদের সক্রিয় ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অসম্মতি অর্থাৎ আপত্তি, যদি থাকে, তা **উক্ত অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ (একুশ) দিনের মধ্যে জানানো হবে**। এই ধরনের স্থানান্তর আইনসম্মত ও স্বচ্ছ চুক্তিগত শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- 18.3 ঋণ আদায়ের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কোনো প্রকার হয়রানির আশ্রয় নেবে না, যেমন— অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের ক্রমাগত বিরক্ত করা, ঋণ আদায়ের জন্য বলপ্রয়োগ করা ইত্যাদি। গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। অধিকন্তু, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- 18.4 কোম্পানি ঋণ আদায়ের প্রচেষ্টায় কোনো ব্যক্তির বিরুদ্ধে মৌখিক বা শারীরিক, কোনো প্রকারের ভীতি প্রদর্শন বা হয়রানির আশ্রয় না নেওয়া নিশ্চিত করবে। এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত রয়েছে: ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, সুপারিশকারী এবং বন্ধুদের প্রকাশ্যে অপমান করা বা তাদের গোপনীয়তায় হস্তক্ষেপ করার উদ্দেশ্যে করা কাজ, মোবাইল বা সামাজিক যোগাযোগ মাধ্যমের মাধ্যমে অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো, হুমকি দেওয়া এবং/অথবা বেনামী কল করা, বকেয়া ঋণ আদায়ের জন্য ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত ফোন করা এবং/অথবা সকাল ৮:০০টার আগে ও সন্ধ্যা ৭:০০টার পরে ফোন করা, মিথ্যা ও বিভ্রান্তিকর তথ্য প্রদান করা, ইত্যাদি।
- 18.5 যখনই ঋণ প্রদান করা হবে, কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে ঋণের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পরিশোধের পর্যায়ক্রমসহ পরিশোধ প্রক্রিয়াটি ব্যাখ্যা করবে। তবে, যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য দেশের আইন অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে স্মরণ করিয়ে দেওয়া, ব্যক্তিগতভাবে সাক্ষাৎ করা এবং/অথবা কোনো জামানত থাকলে তা বাজেয়াপ্ত করা।
- 18.6 নিম্নলিখিত পরিস্থিতিগুলিতে কোম্পানি গৃহঋণের প্রাক-বন্ধন/জব্দকরণের ক্ষেত্রে কোনো প্রাক-পরিশোধ শুল্ক বা জরিমানা আরোপ করবে না:
- a. যেখানে হাউজিং লোনটি পরিবর্তনশীল সুদের হারে এবং যেকোনো উৎস থেকে প্রি-ক্লোজড হয়ে থাকে।
- b. যেখানে গৃহঋণটি স্থির সুদের হারে দেওয়া হয় এবং ঋণগ্রহীতা নিজ উৎস থেকে ঋণটি পরিশোধের আগেই বন্ধ করে দেন।

এই উদ্দেশ্যে “নিজস্ব উৎস” বলতে ব্যাংক/এইচএফসি/এনবিএফসি এবং/অথবা কোনো আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ঋণ গ্রহণ ব্যতীত অন্য যেকোনো উৎসকে বোঝায়।

- গ. কোম্পানি বর্তমানে ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোন প্রদান করে না। তবে, ভবিষ্যতে যদি এটি তা করার সিদ্ধান্ত নেয়, তাহলে সমস্ত ডুয়াল/স্পেশাল রেট (ফিক্সড এবং ফ্লোটিং-এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে প্রি-ক্লোজার নিয়মাবলী প্রযোজ্য হবে, যা প্রি-ক্লোজারের সময় লোনটি ফিক্সড নাকি ফ্লোটিং রেটে আছে তার উপর নির্ভর করে ফিক্সড/ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রযোজ্য হবে। ডুয়াল/স্পেশাল রেট হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, ফিক্সড সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পর লোনটি ফ্লোটিং রেট লোনে রূপান্তরিত হলে ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রি-

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

ক্লোজার নিয়মাবলী প্রযোজ্য হবে। এটিও স্পষ্ট করা হচ্ছে যে, ফিক্সড রেট লোন হলো এমন একটি লোন যেখানে সুদের হার লোনের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য স্থির থাকে।

- 18.7 কোম্পানি, ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদেরকে, সহ-ঋণগ্রহীতা সহ বা ছাড়া, মঞ্জুরীকৃত কোনো ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করবে না।
- 18.8 ২০২৫ সালের ৩১শে ডিসেম্বর বা তার আগে অনুমোদিত বা নবায়নকৃত ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদেরকে, সহ-ঋণগ্রহীতা সহ বা ছাড়া, অনুমোদিত কোনো ফ্লোটিং রেট ঋণের উপর প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।
- 18.9 ১ জানুয়ারী, ২০২৬ বা তার পরে অনুমোদিত বা নবায়নকৃত ঋণ ও অগ্রিমের (মেয়াদী ঋণ এবং চাহিদা ঋণ (যদি ভবিষ্যতে প্রদান করা হয়)) উপর আগাম পরিশোধ চার্জ আরোপের বিষয়ে কোম্পানিকে নিম্নলিখিত নির্দেশনা মেনে চলতে হবে।
- ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে ব্যক্তিকে প্রদত্ত, সহ-ঋণগ্রহীতা সহ বা ছাড়া সকল ভাসমান সুদের হারের ঋণের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কোনো অগ্রিম পরিশোধ চার্জ আরোপ করবে না।
  - মাইক্রো, স্মল অ্যান্ড মিডিয়াম এন্টারপ্রাইজস ডেভেলপমেন্ট (এমএসএমইডি) অ্যাক্ট, ২০০৬-এ সংজ্ঞায়িত ব্যক্তি এবং ক্ষুদ্র ও মাঝারি উদ্যোগ (এমএসই)-কে ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে মঞ্জুর করা সমস্ত ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে, সহ-ঋণগ্রহীতা থাকুক বা না থাকুক, “মিডল লেয়ার” এইচএফসি হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ কোম্পানিটি ₹ ৫০ লক্ষ পর্যন্ত অনুমোদিত পরিমাণ/সীমার লোনের উপর কোনো প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করবে না।
  - ধারা ১৮.১০(ক.) এবং ১৮.১০(খ.)**- এর অধীনে নির্দেশাবলী, ঋণের আংশিক বা সম্পূর্ণ আগাম পরিশোধের জন্য ব্যবহৃত তহবিলের উৎস নির্বিশেষে এবং কোনো ন্যূনতম লক-ইন সময়কাল ছাড়াই প্রযোজ্য হবে।
  - দ্বৈত/বিশেষ হার (স্থির এবং পরিবর্তনশীল হারের সংমিশ্রণ) ঋণের ক্ষেত্রে উপরোক্ত নির্দেশাবলীর প্রযোজ্যতা নির্ভর করবে ঋণটি মেয়াদপূর্তির পূর্বে পরিশোধের সময় পরিবর্তনশীল হারে আছে কিনা তার উপর।
  - ধারা ১৮.১০(ক.) এবং ১৮.১০(খ.)**- তে উল্লিখিত ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত, প্রি-পেমেন্ট চার্জ, যদি থাকে, তবে তা কোম্পানির অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী হবে। তবে, টার্ম লোনের ক্ষেত্রে, কোম্পানি কর্তৃক প্রি-পেমেন্ট চার্জ আরোপ করা হলে, তা পরিশোধিত অর্থের পরিমাণের উপর ভিত্তি করে ধার্য করা হবে।
  - কোম্পানির উদ্যোগে অগ্রিম পরিশোধ করা হলে, কোম্পানি কোনো মাসুল আরোপ করবে না।
  - মঞ্জুরি পত্র এবং ঋণ চুক্তিতে অগ্রিম পরিশোধ চার্জ প্রযোজ্য হবে কি না, তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে। অধিকন্তু, যেসকল ঋণ ও অগ্রিমের ক্ষেত্রে মূল তথ্য বিবরণী (কেএফএস) প্রদান করতে হবে, সেসব ক্ষেত্রেও বিষয়টি উল্লেখ

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

করতে হবে। এখানে উল্লিখিত নিয়ম অনুযায়ী প্রকাশ করা হয়নি এমন কোনো অগ্রিম পরিশোধ চার্জ কোম্পানি কর্তৃক ধার্য করা হবে না।

- h. পূর্বে মওকুফ করা ঋণের মেয়াদপূর্তির সময়ে পূর্ববর্তী তারিখ থেকে কোনো চার্জ/ফি আরোপ করবে না।
- 18.10 কোম্পানি এবং ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতা/দের মধ্যে সম্মত হওয়া হাউজিং লোনের প্রধান শর্তাবলী দ্রুত এবং ভালোভাবে বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানি **RBI-HFC Directions, 2025- এর “ Annex IV”**- এর পরামর্শমূলক বিন্যাস অনুসারে সকল ক্ষেত্রে লোনের “**সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)**” সম্বলিত একটি সংক্ষিপ্ত নথি তৈরি করেছে। বিদ্যমান লোন ও জামানতের নথিপত্রের পাশাপাশি MITC সংগ্রহ করতে হবে এবং এটি ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় দুটি অনুলিপিতে প্রস্তুত করা হবে। ঋণগ্রহীতা/দের এবং কোম্পানির মধ্যে যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত অনুলিপিটি যথাযথ প্রাপ্তিস্বীকারসহ ঋণগ্রহীতা/দের কাছে হস্তান্তর করা হবে।
- 18.11 কোম্পানির কার্যক্রমে স্বচ্ছতা বৃদ্ধির জন্য পরিষেবা চার্জ, সুদের হার, জরিমানা (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য সময়সীমা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা ইত্যাদির মতো বিভিন্ন গুরুত্বপূর্ণ দিক প্রদর্শন করা প্রয়োজন। কোম্পানিকে RBI-HFC Directions, 2025-এর “ Annex IV ”-এর অধীনে “**সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)**”-তে অন্তর্ভুক্ত “**নোটিশ বোর্ড**”, “**পুস্তিকা/ব্লেশিওর**”, “**ওয়েবসাইট**”, “**প্রদর্শনের অন্যান্য মাধ্যম**” এবং “**অন্যান্য বিষয়**” -এর **নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হবে**।
- 18.12 কোম্পানিটি তাদের পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে নিম্নলিখিত ভাষাগুলির যেকোনো একটি বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে; হিন্দি, ইংরেজি অথবা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- 18.13 কোম্পানি ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ ও ধর্মের ভিত্তিতে কোনো বৈষম্য করবে না। অধিকন্তু, কোম্পানি পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রদানের ক্ষেত্রে প্রতিবন্ধিতার কারণে দৃষ্টিপ্রতিবন্ধী বা শারীরিকপ্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিও কোনো বৈষম্য করবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য প্রণীত প্রকল্পে অংশগ্রহণ বা তা চালু করা থেকে বিরত রাখে না।
- 18.14 এই বিধিমালা প্রচার করার জন্য, কোম্পানিকে অবশ্যই;
- বিদ্যমান ও নতুন গ্রাহকদের কোডটির একটি অনুলিপি প্রদান করুন;
  - এই কোডটি অনুরোধের ভিত্তিতে সরাসরি অথবা ইলেকট্রনিক যোগাযোগ বা মেইলের মাধ্যমে সরবরাহ করুন;
  - এই কোডটি প্রতিটি শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করতে হবে; এবং
  - আমাদের কর্মীদেরকে এই বিধিমালা সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করতে এবং তা বাস্তবে প্রয়োগ করতে প্রশিক্ষিত করা নিশ্চিত করা।

**এই সংশোধিত, পরিমার্জিত এবং হালনাগাদকৃত ন্যায্য অনুশীলন বিধি (এফপিসি) অবিলম্বে কার্যকর হবে এবং ২০২৪ সালের ০৯ ফেব্রুয়ারী তারিখে অনুষ্ঠিত সভায় কোম্পানির পরিচালনা**

সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড  
(CIN নং L18100WB1991PLC099782)

পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত পূর্ববর্তী “ন্যায্য অনুশীলন বিধি সংক্রান্ত নীতিমালা”-কে প্রতিস্থাপন করবে।

দৃষ্টব্য: বেশ কিছু বিক্রয় ও বিপণন বৈশিষ্ট্য, পণ্য, স্কিম ইত্যাদি এই এফপিসি-তে উল্লেখ থাকলেও, কোম্পানি বর্তমানে সেগুলোর প্রচার বা বিপণন করে না এবং নিয়ন্ত্রক সংস্থা কর্তৃক প্রচারিত ও পরামর্শকৃত নির্দেশিকাগুলো যথাযথভাবে ও সম্পূর্ণরূপে অন্তর্ভুক্ত করার একমাত্র কারণেই এগুলো বর্তমানে এখানে রাখা হয়েছে।

(ডিজে বাগচি)  
সিইও

স্থান : কলকাতা  
তারিখ : মে 29, ২০২৬

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

**న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి (FPC) పై (ముసాయిదా) విధానం**

పైన పేర్కొన్న కోడ్ను, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ప్రజా ప్రయోజనాల దృష్ట్యా జారీ చేసిన నవీకరించబడిన నిబంధనలు/ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ ఒక పాలసీగా స్వీకరించింది. ఈ నిబంధనలు/ఆదేశాలు, “RBI/DoR/2025-26/365, DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 తేదీ 28/11/2025 ద్వారా నోటిఫై చేయబడిన “రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు) ఆదేశాలు, 2025”లోని “అధ్యాయం X: ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ”లో సముచితంగా పొందుపరచబడ్డాయి మరియు తదనంతరం చేసిన అన్ని సవరణలు ( ఇకపై “RBI-HFC ఆదేశాలు, 2025”గా సూచించబడతాయి ).

ఈ “ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)” ప్రధానంగా, కాబోయే/ప్రస్తుత వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు/సంబంధాలు ఏర్పరచుకునేటప్పుడు కంపెనీ పాటించాల్సిన పద్ధతులు/ప్రమాణాలను నిర్వచిస్తుంది మరియు దీనిని **ఆర్బిఐ-హెచ్ఎఫ్ఎస్ ఆదేశాలు, 2025** (ఎప్పటికప్పుడు జరిగే సవరణలతో సహా)కు అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. దీని ఏకైక ఉద్దేశ్యం, కంపెనీ తన సాధారణ వ్యాపార క్రమంలో చేపట్టే అన్ని కార్యకలాపాలలో, ముఖ్యంగా తన వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు, ఉత్తమమైన కార్పొరేట్ పద్ధతులను అలవర్చడమే.

గతంలో, **సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ (SHCL)** వద్ద ఒక “ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్” ఉండేది. దీనిని గతంలో (పూర్వపు) మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ది హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్ (NHB) డైరెక్షన్స్, 2010లో నిర్దేశించిన వారి పూర్వపు నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, మరియు తరువాత రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా వారి (పూర్వపు) మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2021లోని చాప్టర్ XIII: ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ కింద రూపొందించి, ఆమోదించి, అమలు చేసింది.

మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) డైరెక్షన్స్, 2021 స్థానంలో **ఆర్బిఐ-హెచ్ఎఫ్ఎస్ డైరెక్షన్స్, 2025** (ప్రస్తుత కోడ్ కు ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన సవరణలతో పాటు) అమలులోకి రావడంతో, ఈ కోడ్ ను (ప్రస్తుత నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా) సమీక్షించి, (డైరెక్షన్ల బోర్డుచే) ఆమోదించి, కొత్తగా అమలు చేయాల్సి ఉంటుంది. అయినప్పటికీ, కంపెనీకి మరియు దాని వినియోగదారులకు (వికలాంగులతో సహా) సహాయపడటం, మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం, పారదర్శకతను పెంచడం అనేవి ఎఫ్ఎస్ఐ యొక్క ప్రాథమిక ఉద్దేశ్యాలుగా మిగిలి ఉన్నాయి.

**1. కోడ్ యొక్క అనువర్తనం:**

కంపెనీ డైరెక్షన్ల బోర్డు ఆమోదం మేరకు, ఈ నియమావళి SHCL ద్వారా కౌంటర్ వద్ద అనగా కార్పొరేట్ కార్యాలయం, ప్రాంతీయ కార్యాలయాలు, శాఖా కార్యాలయాలు మరియు శాటిలైట్ కార్యాలయాల (ఎవైనా ఉంటే) వద్ద, మరియు పోస్ట్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ లో లేదా రాబోయే రోజుల్లో కంపెనీ ప్రవేశపెట్టే/అందించే ఏ ఇతర సేవా పద్ధతి ద్వారా అయినా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు పథకాల అమ్మకాలు & మార్కెటింగ్ మరియు పంపిణీ తర్వాత (అవసరమైతే) రికవరీ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు) మరియు రికవరీ ఏజెంట్లతో (ఎవైనా ఉంటే) సహా SHCL యొక్క అధీకృత కార్యకర్తలందరికీ కూడా ఈ నియమావళి వర్తిస్తుందని ప్రత్యేకంగా చెప్పనవసరం లేదు.

**2. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:**

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- 2.1 రుణగ్రహీత(ల)కు పంపే అన్ని సమాచారాలు వారి మాతృభాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.
- 2.2 రుణ దరఖాస్తు ఫారాలలో (LAF) రుణగ్రహీత(ల) ప్రయోజనాలకు సంబంధించిన అవసరమైన సమాచారం ఉండాలి, తద్వారా ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFCలు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతంగా పోల్చి చూసుకోవడానికి మరియు రుణగ్రహీత(లు) సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలవుతుంది. రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసే సమయంలో LAFతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా LAFలో సూచించాలి.
- 2.3 రుణం కోసం వచ్చిన అన్ని దరఖాస్తులు అందినట్లుగా రసీదు ఇచ్చే విధానాన్ని కంపెనీ రూపొందించాలి. ఇచ్చే రసీదులో, రుణ దరఖాస్తును ఏ కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరిస్తారో పేర్కొనడం మంచిది.
- 2.4 రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించవలసిన ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణం మంజూరు చేయబడనప్పుడు/పంపిణీ చేయబడనప్పుడు వాపసు చేయబడే ఫీజుల మొత్తం, ఏవైనా ఉంటే ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు ఏవైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలు/జరిమానా, రుణాన్ని స్థిర వడ్డీ రేట్ల నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా మార్చడానికి అయ్యే మార్పిడి ఛార్జీలు, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే మరే ఇతర విషయం గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కంపెనీ రుణగ్రహీత(ల)కు పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరు చేయడంలో అయ్యే అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'మొత్తం ఖర్చు'ను కంపెనీ పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షాపూరితం కాదని కూడా నిర్ధారించుకోవాలి.

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

- 3.1 రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి సాధారణంగా అవసరమయ్యే అన్ని వివరాలు/పత్రాలను కంపెనీ దరఖాస్తు సమయంలో సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు సమాచారం/పత్రాలు అవసరమైతే, ఆ విషయాన్ని కస్టమర్ కు వెంటనే తెలియజేయడం జరుగుతుంది మరియు దరఖాస్తు సమయంలోనే కస్టమర్ కు తదనుగుణంగా తెలియజేయబడుతుంది.
- 3.2 కంపెనీ, మంజూరు లేఖ ద్వారా గానీ లేదా ఇతరత్రా గానీ, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో, మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తాన్ని, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానం, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు వ్రాతపూర్వకంగా రుణగ్రహీత/లకు తెలియజేయాలి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులకు రుణగ్రహీత/లు ఇచ్చిన వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని తన రికార్డులో ఉంచుకోవాలి.
- 3.3 రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో, రుణగ్రహీత(లు) సరైన రసీదు ఇచ్చిన మీదట, కంపెనీ తప్పనిసరిగా రుణ ఒప్పందం యొక్క ఒక నకలును, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధ పత్రం యొక్క నకలుతో పాటు రుణగ్రహీతకు అందజేయాలి.

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- 3.4 ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోర్డులో పేర్కొనాలి.
- 3.5 రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసుకున్న వినియోగదారునికి కంపెనీ రుణం ఇవ్వలేకపోతే, ఆ విషయాన్ని తిరస్కరణకు గల కారణాలతో పాటుగా వినియోగదారునికి/వినియోగదారులకు వెంటనే వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి.

**4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ , మరియు రుణ తిరిగి చెల్లింపు/పరిష్కారంపై స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల:**

- 4.1 రుణ ఒప్పందం / మంజూరు పత్రంలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్ ప్రకారం పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- 4.2 పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే రుసుములు/ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత(ల)కు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- 4.3 అటువంటి మార్పు రుణగ్రహీతలకు/వినియోగదారులకు ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, వారు **60 (అరవై) రోజులలోపు** మరియు ఎటువంటి నోటీసు లేకుండా, అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా తమ రుణ ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా మార్పుకోవచ్చు.
- 4.4 ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును వెనక్కి తీసుకోవడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- 4.5 **30 (ముప్పై) రోజులలోపు** , కంపెనీ తన సంరక్షణ/అధీనంలో ఉన్న అన్ని సెక్యూరిటీ పత్రాలను రుణగ్రహీత(ల)కు విడుదల చేస్తుంది . అయితే, పైన పేర్కొన్న మూసివేత అనేది, ఒక నిర్దిష్ట రుణగ్రహీత(ల) పేరు మీద ఉన్న ఏదైనా ఇతర రుణ ఖాతాకు సంబంధించి మరియు/లేదా అతను/ఆమె/వారు "గ్యారంటీదారు"గా ఉన్న ఏదైనా రుణానికి సంబంధించి కంపెనీకి వారిపై ఉండగల ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాకట్టుకు లోబడి ఉంటుంది. ఒకవేళ అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి కంపెనీకి గల షరతులతో కూడిన నోటీసును రుణగ్రహీత(ల)కు ఇవ్వాలి.
- 4.6 కంపెనీ, రుణగ్రహీత/రుణగ్రహీతలకు వారి ప్రాధాన్యత/సౌలభ్యం ప్రకారం, రుణం మంజూరు చేసిన శాఖలో గానీ లేదా కంపెనీకి చెందిన ప్రస్తుతం పనిచేస్తున్న ఏదైనా ఇతర శాఖ/కార్యాలయంలో గానీ సెక్యూరిటీ పత్రాలను మరియు సంబంధిత పత్రాలన్నింటినీ అందజేస్తుంది.

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- 4.7 కాలపరిమితి (అనగా 30 రోజులలోపు) మరియు స్థలాన్ని రుణ మంజూరు లేఖలో సక్రమంగా పేర్కొనాలి.
- 4.8 ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతల మరణం అనే అనుకోని సంఘటనను పరిష్కరించడానికి, కంపెనీ చట్టబద్ధమైన వారసులకు అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చేందుకు ఒక సువ్యవస్థితమైన విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి. వినియోగదారుల సమాచారం కోసం అటువంటి విధానం, ఇతర సారూప్య విధానాలు మరియు ప్రక్రియలతో పాటు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- 4.9 రుణం పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించిన తర్వాత అనుమతించబడిన 30 రోజులు దాటిన మీదట, సెక్యూరిటీ పత్రాలు మరియు సంబంధిత కాగితాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో ఛార్జ్ శాటిస్‌ఫాక్షన్ ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాన్ని కంపెనీ రుణగ్రహీత(ల)కు తెలియజేయాలి, మరియు ఆ ఆలస్యం కంపెనీ వల్ల జరిగినట్లయితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రూ.5000/- (ఐదు వేల రూపాయలు మాత్రమే) చొప్పున రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహారం చెల్లించాలి .
- 4.10 ఇంకా, ఒకవేళ అరుదైన సందర్భంలో అసలు సెక్యూరిటీ పత్రాలు పాక్షికంగా గానీ లేదా పూర్తిగా గానీ నష్టపోయినా/పాడైపోయినా, పైన పేరా 4.09 లో పేర్కొన్న నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, కంపెనీ రుణగ్రహీత(ల)కు స్థిరాస్తి పత్రాల డూప్లికేట్/ధృవీకరించిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు దానికి సంబంధించిన ఖర్చులను కూడా భరిస్తుంది . అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, డూప్లికేట్/ధృవీకరించిన కాపీలను పొందే ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది, అందువల్ల మొత్తం 60 (అరవై) రోజుల కాలం తర్వాత, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రూ.5000/- చొప్పున ఆలస్య కాలపు జరిమానా వర్తిస్తుంది.
- 4.11 ఈ ఆదేశాల కింద అందించే పరిహారం, ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం రుణగ్రహీతకు ఇతర పరిహారం పొందే హక్కులకు భంగం కలిగించదని కంపెనీ పేర్కొంటోంది.

**5. డిజిటల్ రుణ వేదికల ద్వారా పొందిన రుణాలు:**

కంపెనీ ప్రస్తుతం రుణగ్రహీతలను/వ్యాపారాన్ని కనుగొనడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి డిజిటల్ రుణ వేదికలను ఉపయోగించడం లేదు, అందువల్ల, ఒకవేళ కంపెనీ అటువంటి వేదికలను ఉపయోగించుకున్నట్లయితే, పాటించవలసిన వచ్చే సూచనలు ప్రస్తుతానికి ఈ FPCలో చేర్చబడలేదు. అయినప్పటికీ, భవిష్యత్తులో, కంపెనీ అటువంటి వేదికను ఉపయోగించాలని నిర్ణయించుకుంటే, అటువంటి కార్యకలాపాలను ప్రారంభించడానికి ముందు మరియు అమ్మకాలు, మార్కెటింగ్ మరియు వసూలు కోసం అటువంటి పద్ధతిని ఎంచుకోవడానికి ముందు, అప్పటి నియంత్రణ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఈ విధానాన్ని సవరిస్తుంది/సవీకరిస్తుంది.

**6. డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యతలు:**

- 6.1 కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు, తమ వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతల నుండి స్వీకరించిన ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను పరిష్కరించడానికి, కంపెనీలో వర్తించే తగిన

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని (GRM) ఏర్పాటు చేయాలి. కంపెనీ అధీకృత అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారించబడి, పరిష్కరించబడేలా GRM నిర్ధారించాలి.

- 6.2 కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు, యాజమాన్యంలోని వివిధ స్థాయిలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క అనుగుణ్యతను మరియు జిఆర్ఎం (GRM) పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించేందుకు ఏర్పాటు చేయాలి. కంపెనీ యొక్క ప్రస్తుత కార్యకలాపాలు మరియు గతిశీలత దృష్ట్యా, **అటువంటి కాలానుగుణ సమీక్షను ఒక ఏకీకృత నివేదిక రూపంలో బోర్డు ముందు ఉంచాలి. దీనిని ఒక ఆర్థిక సంవత్సరంలో రెండుసార్లు, ఆరు నెలల వ్యవధిలో, అంటే "ఏప్రిల్ నుండి సెప్టెంబర్" (6 నెలలు) వరకు ఒక నివేదిక మరియు "అక్టోబర్ నుండి మార్చి" (6 నెలలు) వరకు మరొక నివేదికగా రూపొందించాలి. ఈ నివేదికలను సాధారణంగా బోర్డు యొక్క తదుపరి సమావేశంలో, దాని సమాచారం, సమీక్ష మరియు వ్యాఖ్యల (ఏవైనా ఉంటే) కోసం ప్రవేశపెట్టాలి.**

**7. ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యల పరిష్కారం:**

- 7.1 కంపెనీ తన ప్రతి కార్యాలయంలో, ఆన్లైన్లో స్వీకరించిన వాటితో సహా, ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను స్వీకరించడానికి, నమోదు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఒక వ్యవస్థను మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి. కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యకలాపాలు నిర్వహిస్తున్న శాఖలలో ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ అందుబాటులో ఉండాలి.
- 7.2 వినియోగదారుడు/రుణగ్రహీత నుండి రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ ఒక వారంలోగా వారికి రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఆ రసీదులో, ఫిర్యాదును పరిష్కరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. కంపెనీ నిర్దేశించిన తెలిఫోన్ హెల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ కు ఫోన్ ద్వారా ఫిర్యాదును తెలియజేస్తే, వినియోగదారుడు/రుణగ్రహీతకు ఒక ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ ఇవ్వబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన కాల వ్యవధిలో పురోగతి గురించి వారికి తెలియజేయబడుతుంది.
- 7.3 విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు తన తుది స్పందనను పంపుతుంది లేదా స్పందించడానికి ఎందుకు ఎక్కువ సమయం అవసరమో వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకవేళ వారు ఆ స్పందన/అభిప్రాయంతో ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే, తమ ఫిర్యాదును తదుపరి ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో వారికి తెలియజేయబడుతుంది.
- 7.4 బాధిత రుణగ్రహీత ఫిర్యాదులు చేయడానికి వీలుగా, కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఫిర్యాదులు చేయగల ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే సమయం, ఉన్నతాధికారులకు నివేదించడానికి మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి) ప్రచారం చేయాలి మరియు అది తన వెబ్ సైట్లో అందుబాటులో ఉండేలా ప్రత్యేకంగా నిర్ధారించాలి. ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారుకు ఒక నెల వ్యవధిలోగా కంపెనీ నుండి స్పందన రాకపోయినా లేదా వచ్చిన స్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోయినా, ఫిర్యాదుదారుడు తమ ఫిర్యాదులను NHB వెబ్ సైట్ <https://grids.nhbonline.org.in/> మరియు/లేదా

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

<https://pgportal.gov.in/> లో ఆన్‌లైన్‌లో లేదా పోస్ట్ ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, డిపార్ట్‌మెంట్ ఆఫ్ సూపర్‌విజన్స్ (కంప్లైంట్ రిడ్రెస్పల్ సెల్), 4 వ అంతస్తు, కోర్ 5A, ఇండియా హ్యాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003 చిరునామాకు పంపడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క కంప్లైంట్ రిడ్రెస్పల్ సెల్ (CRC)ని సంప్రదించవచ్చని కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు/శాఖలలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి.

**8. న్యాయమైన ఆచరణల నియమావళి (FPC)ని తెలియజేసే భాష మరియు విధానం:**

**ఆర్‌బిఐ-హెచ్‌ఎఫ్‌సి ఆదేశాలు, 2025** కు అనుగుణంగా పైన వివరించిన సవరించిన/నవీకరించిన/పునఃపరిష్కరించిన ఎఫ్‌పిసిని, \_\_/05/2026 న జరిగిన తమ సమావేశంలో కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించింది . ఇంకా, (నియంత్రణ సంస్థ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా) దాని పరిధిని విస్తరించేందుకు ఎఫ్‌పిసి కోడ్‌ను తిరిగి రూపొందించే హక్కు మరియు స్వేచ్ఛ కంపెనీకి ఉంది, కానీ ఏ విధంగానూ పైన పేర్కొన్న కోడ్ యొక్క అంతర్లీన స్ఫూర్తిని త్యాగం చేయదు. వివిధ భాగస్వాముల సమాచారం కోసం దీనిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్ అనగా [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) లో ఉంచడం జరుగుతుంది . ఇంకా, రుణగ్రహీత సౌలభ్యం కోసం ఎఫ్‌పిసిని స్థానిక భాషలో కూడా అదనంగా అప్‌లోడ్ చేయడం జరుగుతుంది.

**9. కంపెనీ విధించే అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నియంత్రణలు:**

- 9.1 కంపెనీ తన బోర్డు ద్వారా, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని ఒక వడ్డీ రేటు నమూనాను ఆమోదించి, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడ్‌షన్ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు వెల్లడించాలి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. కంపెనీ బోర్డు జరిమానా ఛార్జీల (ఏవైనా ఉంటే) కోసం ఒక విధానాన్ని స్పష్టంగా నిర్దేశిస్తుంది.
- 9.2 వడ్డీ రేట్లు, నష్టభయాల వర్గీకరణ విధానం, మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) కూడా కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌లోడ్ చేసిన సమాచారం నవీకరించబడుతుంది.
- 9.3 వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏవైనా ఉంటే) వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు అవగాహన ఉంటుంది.
- 9.4 రుణగ్రహీత(ల) నుండి వసూలు చేసిన వాయిదాలలో (EMI/PEMI) వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజన స్పష్టంగా సూచించాలి.

**10. కంపెనీ విధించే అధిక వడ్డీ (ఏవైనా ఉంటే):**

కంపెనీ తన రుణాలపై వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు స్థిరంగా ఉన్నాయని మరియు సాధారణ, ఆమోదయోగ్యమైన ఆర్థిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవాలి.

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్, ఇతర ఛార్జీలను (ఏవైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించాలి. ఈ విషయంలో, రుణాల నిబంధనలు మరియు షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి FPCలోని ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో సంభాషణలలో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, కంపెనీ ఈ ప్రక్రియను మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి ఒక అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

**10.1 రుణ ఖాతాలలో జరిమానా విధించే రుసుములు:**

- 10.1.A. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు **(అనగా, ప్రస్తుతం మా విషయంలో కేవలం EMIలు/PEMIలు/వాయిదాలను ఆలస్యంగా చెల్లించడం, చెల్లించకపోవడం మరియు/లేదా సకాలంలో చెల్లించడంలో విఫలమవడం మాత్రమే వర్తిస్తుంది) విధించే జరిమానాను, ఒకవేళ విధించినట్లయితే** , దానిని 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించాలి మరియు రుణాలపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించరాదు . జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరణ చేయడం ఉండదు, అనగా, అటువంటి ఛార్జీలపై అదనపు వడ్డీ లెక్కించబడుతుంది. అయితే, ఇది ప్రభావితం చేయదు రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తిగా లెక్కించే సాధారణ పద్ధతులు.
- 10.1.బి. కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు అంశాన్ని జోడించకూడదు మరియు ఈ మార్గదర్శకాలకు అక్షర మరియు స్పూర్తి పరంగా కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవాలి .
- 10.1.C. జరిమానా ఛార్జీలపై GST వర్తింపునకు సంబంధించి సెంట్రల్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇన్ డైరెక్ట్ టాక్సెస్ & కస్టమ్స్ (CBIC) జారీ చేసిన సూచనలు మరియు వివరణలు ఏవైనా ఉంటే, వాటిని కంపెనీ పాటించాలి.
- 10.1.D. కంపెనీ రుణాలపై జరిమానా ఛార్జీలు లేదా అలాంటి ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి.
- 10.1.E. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం / ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా, రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడానికి అనులోమానుపాతంలో ఉండాలి.
- 10.1.F. వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని పక్షంలో, వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు .
- 10.1.జి. జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల కింద ప్రదర్శించడంతో పాటు, రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (MITC)లో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- 10.1.H రుణానికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు పరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పటికీ, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలను విధించిన ప్రతి సందర్భాన్ని మరియు దానికి గల కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి .
- 10.1.I ఇప్పటికే ఉన్న రుణాల విషయంలో, తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీన కొత్త జరిమానా ఛార్జీల విధానానికి మార్పు జరిగేలా చూడాలి.

10.2

**సమాన నెలవారి వాయిదాల (EMIల)పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్:**

- 10.2.A. EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ రుణాలను మంజూరు చేసే సమయంలో, రుణ కాల వ్యవధిలో బాహ్య బెంచ్‌మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేట్లు పెరిగే అవకాశం ఉన్న పక్షంలో, కాల వ్యవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMIని పెంచడానికి తగినంత వెసులుబాటు/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవడానికి కంపెనీ రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. ఇంకా, ఈ విషయానికి సంబంధించి పెరుగుతున్న వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి, అమలు మరియు పాటించడం కోసం ఈ క్రింది అవసరాలను తీర్చే ఒక తగిన విధాన చట్టాన్ని కంపెనీ ఏర్పాటు చేయాలి:
  - (I) మంజూరు చేసే సమయంలో, వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన రుణంపై EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు/వినియోగదారులకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, ఆ విషయాన్ని తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తక్షణమే తెలియజేయాలి.
  - (II) వడ్డీ రేట్లను పునఃసమీక్షించే సమయంలో, కంపెనీ తన బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారే అవకాశాన్ని కల్పించాలి. ఆ విధానంలో, ఇతర విషయాలతో పాటు, రుణ కాల వ్యవధిలో ఒక రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.
  - (III) రుణగ్రహీతలకు (i) EMI పెంపు లేదా రుణ కాల పొడిగింపు లేదా ఈ రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం; మరియు, (ii) రుణ కాల వ్యవధిలో ఎప్పుడైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది. జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది ప్రస్తుత ఆదేశాలకు లోబడి ఉంటుంది.
  - (IV) రుణాలను ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వినియోగించుకోవడంతో పాటు వచ్చే ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులను మంజూరు లేఖలో మరియు

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను సవరించే సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి.

(V) కంపెనీ ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయకుండా చూసుకోవాలి.

(VI) కంపెనీ ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో, తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక స్టేట్మెంట్‌ను అందించాలి/అందుబాటులో ఉంచాలి. ఆ స్టేట్మెంట్‌లో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణ కాల వ్యవధి మొత్తానికి సంబంధించిన వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR) వివరాలు పొందుపరచాలి. ఆ స్టేట్మెంట్‌లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

10.2.బి. సమాన నెలవారీ వాయిదాల రుణాలతో పాటు, ఈ సూచనలు *యథాతథంగా*, వివిధ కాలపరిమితులు గల అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు కూడా వర్తిస్తాయి.

10.2.C. పైన పేర్కొన్న సూచనలు ఇప్పటికే ఉన్న రుణాలకు, అలాగే కొత్త రుణాలకు కూడా వర్తించేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి. ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలందరికీ, వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తెలియజేస్తూ, తగిన మార్గాల ద్వారా ఒక సమాచారాన్ని పంపాలి.

**11. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:**

కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని చేయాలి;

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

11.2 ఏదైనా మీడియాలో మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఒక సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటు ప్రస్తావనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో కూడా కంపెనీ సూచించాలి మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అభ్యర్థనపై లేదా దాని వెబ్‌సైట్, [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) లో అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా తెలియజేయాలి.

11.3 కంపెనీ తమ శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా, టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్‌లైన్ల ద్వారా, కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో, నియమించబడిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా, లేదా సర్వీస్ గ్రెడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్‌ను అందించడం ద్వారా వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీల (ఏవైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) సమాచారాన్ని అందించాలి.

11.4 సహాయక సేవలను అందించడం కోసం కంపెనీ మూడవ పక్షాల సేవలను వినియోగించుకున్నట్లయితే, ఆ మూడవ పక్షాలు కూడా కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అలాంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా సమాచారం అందుబాటులో

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

ఉండు) కంపెనీ పాటింబాల్సింనంత గోప్యత మరియు భద్రతతోనే నిర్వహిస్తున్నాయని కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

- 11.5 కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, వినియోగదారులకు/రుణగ్రహీతలకు వారు పొందిన తమ ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ విశేషాలను తెలియజేయవచ్చు. వారి ఇతర ఉత్పత్తుల గురించిన సమాచారం లేదా ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించిన ప్రచార ఆఫర్లు, వినియోగదారుడు/రుణగ్రహీత అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి మెయిల్ ద్వారా గానీ లేదా వెబ్‌సైట్‌లో గానీ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో గానీ నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా గానీ తన సమ్మతిని ఇచ్చినట్లయితే మాత్రమే వారికి తెలియజేయబడతాయి.
- 11.6 కంపెనీ ఒక “ప్రవర్తనా నియమావళిని” ఏర్పాటు చేయాలి, దీని ప్రకారం, ఇతర విషయాలతో పాటు, వారు ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా విక్రయించడానికి కస్టమర్/రుణగ్రహీతలను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి.
- 11.7 కంపెనీ యొక్క ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో పాల్గొన్నారని లేదా ఈ నియమావళిని ఉల్లంఘించారని కంపెనీ యొక్క ఏదైనా కస్టమర్/రుణగ్రహీత నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందినప్పుడు, కంపెనీ వెంటనే ఆ విషయాన్ని విచారించడానికి మరియు ఫిర్యాదును సరిగ్గా పరిష్కరించడానికి తగిన చర్యలు ప్రారంభిస్తుంది మరియు కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు కలిగిన ఏదైనా నష్టాన్ని భర్తీ చేస్తుంది.

**12. DSAలు/DMAల ప్రవర్తనా నియమావళి**

**ఆర్బిఐ-హెచ్ఎఫ్‌సి ఆదేశాలు, 2025 లోని పేరా 155 మరియు పేరా 156 కు అనుగుణంగా, కంపెనీ “డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (డిఎస్‌ఎలు)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (డిఎంఎలు) కొరకు సమూహ ప్రవర్తనా నియమావళి”ని స్వీకరించింది .** బోర్డు ఆమోదించిన ఈ నియమావళి/విధానం, తాజా నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌లోడ్ చేయబడింది . వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్ [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) ను సందర్శించవలసిందిగా సూచించడమైనది. వివరాల కోసం .

**13. హామీదారులు:**

కంపెనీ కస్టమర్ ఒక రుణానికి సంబంధించి గ్యారంటీదారుగా మారాలని భావిస్తున్నప్పుడు, కంపెనీ వారికి ఈ క్రింది విషయాలను తెలియజేస్తుంది:

- a. హామీదారుగా అతని/ఆమె/వారి బాధ్యత;
- b. అతను/ఆమె/వారు కంపెనీకి కట్టుబడి ఉండే బాధ్యత మొత్తం;
- c. కంపెనీ అతని/ఆమె/వారిని వారి బాధ్యతను చెల్లించమని కోరే పరిస్థితులు;
- d. ఒకవేళ అతను/ఆమె/వారు హామీదారుగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే, కంపెనీలోని అతని/ఆమె ఇతర సొమ్మును వినియోగించుకునే హక్కు కంపెనీకి ఉందా లేదా;

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- e. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు ఒక నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమా లేక అపరిమితమా; మరియు
- f. హామీదారుగా అతని/ఆమె బాధ్యతలు ఏ సమయం మరియు పరిస్థితులలో నెరవేర్చబడతాయో, అలాగే కంపెనీ ఈ విషయాన్ని అతనికి/ఆమెకు/వారికి ఏ విధంగా తెలియజేస్తుందో కూడా.
- g. బకాయిల చెల్లింపునకు తగినంత ఆర్థిక స్తోమత ఉన్నప్పటికీ, కంపెనీ చేసిన డిమాండ్‌ను పాటించడానికి గ్యారంటర్ నిరాకరిస్తే, అటువంటి గ్యారంటర్‌ను కూడా “ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్”గా పరిగణిస్తారు.

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

**14. గోప్యత మరియు రహస్యత:**

ప్రస్తుత మరియు గత కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యమైనదిగా మరియు రహస్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు ఈ క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది;

14.1 కింది మినహాయింపు సందర్భాలు మినహా, కంపెనీ తన గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలతో సహా ఎవరికీ, కస్టమర్లు అందించినా లేదా మరే విధంగానైనా, కస్టమర్/రుణగ్రహీతల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని లేదా డేటాను వెల్లడించదు;

- a. చట్టప్రకారం సమాచారం ఇవ్వాలి వస్తే.
- b. ప్రజల పట్ల సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఉంటే.
- c. మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం, గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలతో సహా మరెవరికీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించిన సమాచారాన్ని (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) ఇవ్వడానికి దీనిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించకూడదు .
- d. వినియోగదారుడు ఆ సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కంపెనీని కోరితే, లేదా వినియోగదారుడి అనుమతితో.
- e. కంపెనీలను కస్టమర్ల గురించి సిఫార్సు ఇవ్వమని అడిగితే, వారు దానిని ఇచ్చే ముందు వారి వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

14.2 కంపెనీ వద్ద ఉన్న తన వ్యక్తిగత రికార్డులను పొందేందుకు, ప్రస్తుత చట్టపరమైన నిబంధనల ప్రకారం వినియోగదారునికి గల హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.

14.3 వినియోగదారుడు ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీతో సహా మరెవరూ వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం ఉపయోగించకూడదు.

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

**15. రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి మార్గదర్శకాలు**

**ఆర్బిఐ-హెచ్ఎఫ్సి ఆదేశాలు, 2025 లోని పేరా 170** కి అనుగుణంగా, కంపెనీ "కంపెనీ ద్వారా రికవరీ ఏజెంట్లను నియమించుకోవడానికి మార్గదర్శకాలను" అమలులో ఉంచింది . బోర్డు ఆమోదించిన ఈ మార్గదర్శకాలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌లోడ్ చేయబడ్డాయి. వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలు కంపెనీ వెబ్‌సైట్ [www.saharahousingfina.com](http://www.saharahousingfina.com) ను సందర్శించవలసిందిగా సూచించడమైనది. వివరాల కోసం .

**16. శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు**

కంపెనీ, శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు, వారి వైకల్యం కారణంగా రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో వివక్ష చూపదు. కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందించాలి. కంపెనీ, అన్ని స్థాయిలలోని తమ ఉద్యోగుల కోసం నిర్వహించే అన్ని శిక్షణా కార్యక్రమాలలో, చట్టం మరియు అంతర్జాతీయ ఒప్పందాల ద్వారా వికలాంగులకు హామీ ఇవ్వబడిన హక్కులను కలిగి ఉన్న ఒక తగిన మాడ్యూల్‌ను చేర్చాలి. అంతేకాకుండా, కంపెనీ ఇప్పటికే ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం కింద వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించాలి. పై సూత్రాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తుంది:

- 16.1 కంపెనీ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలు/కార్యాలయాలలో అందించాలి.
- 16.2 ఇతర వినియోగదారులకు అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు కూడా అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు రుణం మంజూరు చేయడానికి/తిరస్కరించడానికి వారి దృష్టి లోపాన్ని ఒక ప్రమాణంగా పరిగణించరాదు.
- 16.3 కంపెనీ ఇతర వినియోగదారులకు అందించే సౌకర్యాలనే దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి కూడా అందిస్తుంది.
- 16.4 కంపెనీ తన ఇతర వినియోగదారులకు అనుసరించే విధానాన్నే, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి కూడా తాము అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవాటిని విస్తరించడానికి అనుసరిస్తుంది.
- 16.5 దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ పై వడ్డీ చెల్లింపు, పూచీకత్తు మరియు ఇతర నిబంధనలకు సంబంధించిన అదనపు భారం విధించబడదు.
- 16.6 కంపెనీ తన క్రెడిట్ పాలసీ ప్రకారం ఇతర కస్టమర్లకు ఏ రకమైన రుణ సౌకర్యాలకైనా సహ-రుణగ్రహీత లేదా హామీదారు అవసరం లేదని నిర్దేశిస్తే, దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ విషయంలో కూడా దానిని తప్పనిసరి చేయకూడదు.
- 16.7 కంపెనీ దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులను నిరక్షరాస్యులైన వినియోగదారులతో సమానంగా పరిగణించదు.

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- 16.8 కంపెనీ, తమ బొటనవేలి ముద్రను ఉపయోగించే దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులతో సహా, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారులకు ఎలాంటి సేవలను నిరాకరించదు. అవసరమైతే, కంపెనీ తన విచక్షణ మేరకు, దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారుడి నుండి అదనపు పత్రంగా బొటనవేలి ముద్ర ప్రకటనను తీసుకోవచ్చు.
- 16.9 దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి ఫారాలు, చీటీలు మొదలైనవి చదవడం మరియు నింపడం వంటి అదనపు సౌకర్యాలు కల్పించాలి. వినియోగదారుడు కోరినట్లయితే, శాఖ/కార్యాలయం యొక్క అధీకృత అధికారి/అధికారులు ఒక సాక్షి సమక్షంలో వ్యాపార నియమాలను మరియు ఇతర నియమ నిబంధనలను చదివి వినిపించాలి.
- 16.10 దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్, తాను ఎంచుకున్న దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి(ల)తో సహా ఎవరితోనైనా కలిసి రుణం తీసుకోవడానికి లేదా కంపెనీ అందించే ఏదైనా ఇతర సౌకర్యాలను పొందడానికి కంపెనీ అనుమతిస్తుంది.
- 16.11 దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారుడు కోరుకుంటే, వారి ఖాతాను నిర్వహించడానికి ఒక వ్యక్తిని/వ్యక్తులను పవర్ ఆఫ్ అటార్నీగా లేదా మాండేట్ హోల్డర్గా నియమించుకోవడానికి అనుమతి ఇవ్వబడుతుంది.
- 16.12 కంపెనీ యొక్క అధీకృత అధికారి/అధికారులు, ఉత్పత్తిని అందించే ముందు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/కాబోయే కస్టమర్ కు వారి హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి తెలియజేస్తారు.
- 16.13 దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ యొక్క పత్రాల అవసరాలు ఇతర కస్టమర్ల మాదిరిగానే ఉండాలి. ఖాతాదారునికి దృష్టి లోపం ఉందని ఖాతాపై స్పష్టంగా గుర్తించాలి.
- 16.14 అవసరమైతే, కంపెనీ దృష్టి లోపం ఉన్న వినియోగదారునికి అన్ని పత్రాల కాపీని డిజిటల్ రూపంలో కూడా అందించాలి.
- 16.15 దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోరుకుంటే, కంపెనీ వారికి KFS మరియు వర్తించే ఇతర అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల (MITC) కాపీని బ్రెయిలీ రూపంలో లేదా టెక్స్ట్ చదవగలిగే PDF రూపంలో అందిస్తుంది.
- 16.16 కంపెనీ దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (ECS) సౌకర్యాన్ని అందించాలి.
- 16.17 దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/దివ్యాంగుల రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ ఎలాంటి అవాంతరాలు లేకుండా, వివక్షరహితంగా జరిగేలా వారికి అవసరమైన అన్ని సహాయావకాశాలను మరియు సౌకర్యాలను అందించడానికి కంపెనీ కృషి చేస్తుంది, అలాగే భారత గౌరవ సుప్రీంకోర్టు ఆదేశాలను కూడా పాటిస్తుంది.

**17. ప్రవర్తన సంబంధిత అంశం**

“బంగారం మరియు వెండి తాకట్టుపై రుణాలు ఇవ్వడంలో ప్రవర్తనా సంబంధిత అంశం”, “మైక్రోఫైనాన్స్ రుణగ్రహీతల పట్ల ప్రవర్తన” మరియు “సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు పునఃస్థాపన”కు సంబంధించిన

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

మార్గదర్శకాలు/నిబంధనలు ఈ పాలసీలో చేర్చబడలేదు, ఎందుకంటే కంపెనీ అటువంటి పథకాల కింద రుణాలు ఇవ్వదు. తదనుగుణంగా, భవిష్యత్తులో అటువంటి పథకాలను ప్రవేశపెట్టాలని నిర్ణయించినప్పుడు, అది అప్పటికి అమలులో ఉన్న నియంత్రణ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తుంది.

**18. సాధారణం:**

- 18.1 రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, కంపెనీ రుణగ్రహీత(ల) వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత(ల)చే ఇంతకు ముందు వెల్లడి చేయని సమాచారం గమనించబడితే తప్ప).
- 18.2 రుణగ్రహీత(ల) నుండి వారి క్రియాశీల రుణ ఖాతాను బదిలీ చేయమని అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, కంపెనీ యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, దానిని **అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 (ఇరవై ఒక్క) రోజులలోపు తెలియజేయాలి** . అటువంటి బదిలీ(లు) చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి.
- 18.3 రుణాల వసూలు విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులకు పాల్పడకూడదు, అనగా అర్థరాత్రి వేళల్లో రుణగ్రహీతలను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులలో కంపెనీ సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించడం కూడా చేర్చబడుతుంది. అంతేకాకుండా, వినియోగదారులతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.
- 18.4 రుణ వసూలు ప్రయత్నాలలో భాగంగా, రుణగ్రహీత యొక్క కుటుంబ సభ్యులు, మధ్యవర్తులు మరియు స్నేహితులను బహిరంగంగా అవమానించే లేదా వారి గోప్యతకు భంగం కలిగించే చర్యలు, మొబైల్ లేదా సోషల్ మీడియా ద్వారా అనుచిత సందేశాలు పంపడం, బెదిరింపు మరియు/లేదా అనామక కాల్స్ చేయడం, బకాయిపడిన రుణాల వసూలు కోసం రుణగ్రహీతకు పదేపదే కాల్ చేయడం మరియు/లేదా ఉదయం 8:00 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7:00 గంటల తర్వాత కాల్ చేయడం, తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే వాదనలు చేయడం మొదలైన చర్యలతో సహా, ఏ వ్యక్తివైనా మాటల ద్వారా గానీ లేదా శారీరకంగా గానీ ఎలాంటి బెదిరింపులకు లేదా వేధింపులకు పాల్పడకుండా కంపెనీ హామీ ఇవ్వాలి.
- 18.5 రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ రుణ మొత్తం, కాలపరిమితి మరియు తిరిగి చెల్లించే వ్యవధి పరంగా కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు పెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల వసూలు కోసం దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగతంగా సందర్శించడం ద్వారా గుర్తుచేయడం మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీ ఉంటే దానిని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి.
- 18.6 కింది పరిస్థితులలో గృహ రుణాల ప్రీ-క్లోజర్/ఫోర్-క్లోజర్ పై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- a. గృహ రుణం ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉండి, ఏ మూలం నుండైనా ముందస్తుగా మూసివేయబడిన సందర్భంలో.
- b. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉండి, రుణగ్రహీత తన సొంత వనరుల నుండి రుణాన్ని ముందుగానే ముగించుకున్నప్పుడు.

ఈ ప్రయోజనం కోసం "స్వంత వనరులు" అనే పదానికీ అర్థం, బ్యాంకు/ హెచ్ఎఫ్సి/ఎన్బిఎఫ్సి మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం కాకుండా మరేదైనా వనరు అని.

సి. కంపెనీ ప్రస్తుతం డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్లను ఇవ్వడం లేదు. అయితే, భవిష్యత్తులో అలా చేయాలని నిర్ణయించుకుంటే, ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో లోన్ ఫిక్స్డ్ రేట్పై ఉండా లేదా ప్లోటింగ్ రేట్పై ఉండా అనే దానిపై ఆధారపడి, అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ ఫిక్స్డ్ మరియు ప్లోటింగ్ రేట్ల కలయిక) హౌసింగ్ లోన్లకు ఫిక్స్డ్/ప్లోటింగ్ రేట్కు వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలు వర్తిస్తాయి. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ల విషయంలో, ఫిక్స్డ్ వడ్డీ రేటు కాలం ముగిసిన తర్వాత, లోన్ను ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్గా మార్చినప్పుడు ప్లోటింగ్ రేట్కు సంబంధించిన ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధన వర్తిస్తుంది. లోన్ కాల వ్యవధి మొత్తం మీద రేటు స్థిరంగా ఉండే లోన్ ఫిక్స్డ్ రేట్ లోన్ అని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

18.7 వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేకపోయినా, మంజూరు చేసిన ఏ ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్పైనా కంపెనీ జప్తు ఛార్జీల/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను విధించదు.

18.8 డిసెంబర్ 31, 2025న లేదా అంతకు ముందు మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాల విషయంలో, వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేదా లేకపోయినా, మంజూరు చేయబడిన ఏ ప్లోటింగ్ రేట్ రుణంపైనా కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.

18.9 జనవరి 1, 2026న లేదా ఆ తర్వాత మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై (టర్మ్ లోన్లు అలాగే డిమాండ్ లోన్లు (భవిష్యత్తులో ఇచ్చే పక్షంలో)) ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల విధింపునకు సంబంధించి కంపెనీ ఈ క్రింది ఆదేశాలను పాటించాలి.

- a. వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తులకు, సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేకపోయినా మంజూరు చేసిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ రుణాలపై, కంపెనీ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.
- b. సూక్ష్మ, చిన్న మరియు మధ్య తరహా సంస్థల అభివృద్ధి (MSMED) చట్టం, 2006లో నిర్వచించిన విధంగా, వ్యక్తులకు మరియు సూక్ష్మ మరియు చిన్న తరహా సంస్థలకు (MSEలు), సహ-బాధ్యతదారు(లు) ఉన్నా లేకపోయినా, వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం మంజూరు చేసిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ రుణాలపై, "మధ్య శ్రేణి" HFCగా వర్గీకరించబడిన కంపెనీ, ₹ 50 లక్షల వరకు మంజూరైన మొత్తం/పరిమితి గల రుణాలపై ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- c. **క్లాజ్ 18.10(ఎ.) మరియు 18.10(బి.)** కింద ఉన్న ఆదేశాలు, రుణాలను పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు కోసం ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో సంబంధం లేకుండా మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా వర్తిస్తాయి .
  - d. ద్వంద్వ/ప్రత్యేక రేటు (స్థిర మరియు ఫ్లోటింగ్ రేటు కలయిక) రుణాలకు పై ఆదేశాల వర్తింపు, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉందా లేదా అనే దానిపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
  - e. **క్లాజ్ 18.10(ఎ.) మరియు 18.10(బి.)** పేరాలలో పేర్కొన్న సందర్భాలు మినహా , ఏవైనా ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు ఉంటే, అవి కంపెనీ ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం ఉంటాయి . అయితే, టర్మ్ లోన్ల విషయంలో, కంపెనీ విధించే ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ముందుగా చెల్లించే మొత్తం ఆధారంగా ఉంటాయి.
  - f. కంపెనీ ఎటువంటి రుసుములను విధించదు.
  - g. ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మంజూరు లేఖ మరియు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అంతేకాకుండా, కీలక వాస్తవాల నివేదిక (KFS) అందించాల్సిన రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల విషయంలో, అదే విషయాన్ని KFSలో కూడా పేర్కొనాలి. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ఎలాంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను కంపెనీ వసూలు చేయదు.
  - h. గతంలో మాఫీ చేసిన రుణాలను ముందుగా చెల్లించే సమయంలో, కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులను గతకాలానికి వర్తించేలా విధించదు .
- 18.10 కంపెనీకి మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత(ల)కు మధ్య అంగీకరించబడిన గృహ రుణానికి సంబంధించిన ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి వీలుగా, ఆర్ బిఐ - **హెచ్ఎఫ్సి ఆదేశాలు, 2025** లోని **“అనెక్స్ IV”** ప్రకారం సూచనాత్మక ఫార్మాట్ కు అనుగుణంగా, అన్ని సందర్భాల్లోనూ రుణానికి సంబంధించిన **“ అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)”** ను కలిగి ఉన్న ఒక సంక్షిప్త పత్రాన్ని కంపెనీ రూపొందించింది . ఇప్పటికే ఉన్న రుణ మరియు సెక్యూరిటీ పత్రాలకు అదనంగా MITCని పొందాలి మరియు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో దీనిని రెండు ప్రతులుగా తయారు చేయాలి. రుణగ్రహీత(ల)కు మరియు కంపెనీకి మధ్య సక్రమంగా సంతకాలు చేయబడిన నకలు ప్రతిని, సరైన రసీదుతో రుణగ్రహీత(ల)కు అందజేయాలి.
- 18.11 కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సేవా రుసుములు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా రుసుములు (ఏవైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీలకు సంబంధించిన కాలపరిమితులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాలను ప్రదర్శించడం అవసరం. కంపెనీ, ఆర్ బిఐ-హెచ్ఎఫ్సి ఆదేశాలు, 2025లోని **“అనెక్స్ IV”** క్రింద ఉన్న **“అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)”**లో పొందుపరిచిన విధంగా **“నోటీసు బోర్డు”, “పుస్తకాలు/బ్రోచర్లు”, “వెబ్ సైట్”, “ఇతర ప్రదర్శన పద్ధతులు”** మరియు **“ఇతర అంశాలు”** పై సూచనలను **పాటించాలి** .

**సహారా హౌసింగ్ ఫినా కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్**  
(CIN నెం.L18100WB1991PLC099782)

- 18.12 కంపెనీ తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది భాషలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శించాలి; హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా సంబంధిత స్థానిక భాష.
- 18.13 రుణాలు ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం, మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అంతేకాకుండా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి అందించడంలో దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా వికలాంగులైన దరఖాస్తుదారుల పట్ల వైకల్యం కారణంగా కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను ఏర్పాటు చేయడానికి లేదా వాటిలో పాల్గొనడానికి కంపెనీకి ఇది అడ్డంకి కాదు .
- 18.14 ఈ నియమావళిని ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ ఈ క్రింది వాటిని చేయాలి;
- ప్రస్తుత మరియు కొత్త వినియోగదారులకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించండి;
  - ఈ కోడ్ను అభ్యర్థన మేరకు కౌంటర్ వద్ద గానీ, ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేషన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా గానీ అందుబాటులో ఉంచండి;
  - ఈ కోడ్ను ప్రతి బ్రాంచ్ లో మరియు మా వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి; మరియు
  - కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్ను ఆచరణలో పెట్టడానికి మా సిబ్బందికి శిక్షణ ఇచ్చేలా చూసుకోవాలి.

**ఈ సవరించిన, మార్చబడిన మరియు నవీకరించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) తక్షణమే అమలులోకి వస్తుంది మరియు ఫిబ్రవరి 09, 2024న జరిగిన సమావేశంలో కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన మునుపటి “ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై పాలసీ” స్థానంలోకి వస్తుంది.**

గమనిక: అనేక అమ్మకాలు & మార్కెటింగ్ అంశాలు, ఉత్పత్తులు, పథకాలు మొదలైనవి ఈ FPCలో ప్రస్తావించబడినప్పటికీ, ప్రస్తుతం కంపెనీ ద్వారా ప్రచారం / మార్కెటింగ్ చేయబడటం లేదు మరియు నియంత్రణ సంస్థ ద్వారా జారీ చేయబడిన మరియు సూచించబడిన మార్గదర్శకాలను పూర్తిగా సముచితంగా పొందుపరచాలనే ఏకైక కారణంతో మాత్రమే ఇవి ప్రస్తుతం చేర్చబడ్డాయి.

(డిజై బాగ్చి)  
సీఈఓ

ప్రదేశం : కోల్ కతా  
తేదీ : మే 29, 2026