



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 regulations/directions issued in public interest by the Reserve Bank of India and aptly covered in **“Chapter XIII: Fair Practice Code of the Master Direction - Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021** notified vide RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 dated 17/02/2021” and all amendments thereafter (*hereinafter referred to as “RBI-HFC Directions, 2021.”*).

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, 2021* (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.

Under the regulatory directions of NHB, **SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED (SHCL)** had in place a “Fair Practice Code” that was prepared, adopted and implemented in accordance with their regulatory guidelines as set in the Master Circular – The Housing Finance Companies (NHB) Directions, 2010.

With the supersession of the Master Circular – The Housing Finance Companies (NHB) Directions, 2010 with *RBI-HFC Directions, 2021 and also amendments advised to the present Code from time to time*, this Code have to be reviewed (so as to comply with the current 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) and promote good and fair practices and increase transparency.

1. APPLICATION OF THE CODE:

Upon approval of the Board of Directors of the Company, this Code shall apply to all the products and services provided 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 Direct Selling Agents (DSAs), engaged for the purpose of sales and marketing of the Company’s products and schemes.

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 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

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

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.

- 2.3** Loan Application Forms (LAF) shall include necessary information which affects the interest of the borrower/s, so that a meaningful comparison 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.
- 2.4** 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.
- 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 mention the penal charges levied for late repayment in bold in the Loan Agreement.
- 3.4** 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.
- 3.5** 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.
- 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.

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 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** The Company shall display on its website the internal process laid out for return/handover of the security documents as well as related papers to the legal heirs of borrower/s, in case of a contingent event of demise of the sole borrower or joint borrower.
- 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.**

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

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 4.9 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 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.

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 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), 4th 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, 2021 is approved by the Boards of Directors of the Company in their meeting held on 09/02/2024. 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 for the information of various stakeholders. Further, the FPC shall additionally be uploaded in vernacular language for the convenience of the borrower.

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).

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 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 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.
- 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 formulate a Board approved policy on penal charges or similar charges on loans.
- 10.1.D. 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.E. 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.



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 10.1.F. The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by HFCs 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.G 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.H. **These instructions under Para 10.1.A to 10.1.G shall come into effect from April 01, 2024** and that the Company shall carry out appropriate revisions in their policy framework and ensure implementation of the above instructions in respect of all the fresh loans availed/renewed from the effective date. **In the case of existing loans (i.e. active loans till 31/03/2024), the switchover to new penal charges regime shall be ensured on next review or renewal date falling on or after April 01, 2024, but not later than June 30, 2024.**

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:
- (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

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

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.

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.

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.



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 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** The Company shall adopt a "**Model Code of Conducts for Direct Selling Agents (DSAs)/Direct Marketing Agents (DMAs)**" in line with "**Annex X**" of *RBI-HFC Directions, 2021*. The said Board approved Code/Policy is 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 for details.
- 11.8** 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. GUARANTORS:

When a person is considering being a Guarantor to a loan, he/she/they should be informed 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

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 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.

13. 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;

- 13.1** 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 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.
- 13.2** 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.
- 13.3** 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.

14. GENERAL:

- 14.1** The Company shall refrain from interference in the affairs of the borrower/s except for the purposes provided in the terms and conditions of

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

the Loan Agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower/s, has been noticed).

- 14.2** 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.
- 14.3** 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.
- 14.4** 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.
- 14.5** The Company has in place the **“Guidelines for engaging Recovery Agents by the Company”** in line with **“Annex XI”** of *RBI-HFC Directions, 2021*. 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 for details.
- 14.6** 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.

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.



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 14.7** 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).
- 14.8** 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 XII**” of *RBI-HFC Directions, 2021*. 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.
- 14.9** 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 XII” of *RBI-HFC Directions, 2021*.
- 14.10** 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.
- 14.11** 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.
- 14.12** 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 August 13, 2021.

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024



SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

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.

Sd/-
(D J Bagchi)
CEO

Place : Kolkata
Date : February 12, 2024

Approved for implementation in pursuance to review and amendments made in the meeting of the Board of Directors of the Company held February 09, 2024

उचित व्यवहार संहिता पर नीति (एफपीसी)

उपरोक्त संहिता को कंपनी द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सार्वजनिक हित में जारी किए गए नियमों/निर्देशों के अनुसार एक नीति के रूप में अपनाया गया है और इसे "अध्याय XIII: मास्टर निर्देश के उचित अभ्यास संहिता - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी" में उपयुक्त रूप से शामिल किया गया है। - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2021 RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17/02/2021 द्वारा अधिसूचित" और उसके बाद के सभी संशोधन (इसके बाद इसे "आरबीआई-एचएफसी दिशानिर्देश, 2021" कहा जाएगा)।

यह "उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी)" मुख्य रूप से संभावित/मौजूदा ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार/संबंध बनाते समय कंपनी द्वारा पालन की जाने वाली प्रथाओं/मानकों को परिभाषित करती है, और इसे आरबीआई-एचएफसी दिशानिर्देश, 2021 (संशोधनों सहित) के अनुरूप तैयार किया गया है। समय - समय पर)। इसका एकमात्र उद्देश्य व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम में कंपनी द्वारा की जाने वाली सभी गतिविधियों में सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं को शामिल करना है, खासकर अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय।

एनएचबी के विनियामक निर्देशों के तहत, सहारा हाउसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड (एसएचसीएल) ने एक "उचित अभ्यास संहिता" लागू की थी, जिसे मास्टर सर्कुलर - हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (एनएचबी) में निर्धारित उनके विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार, अपनाया और कार्यान्वित किया गया था। दिशानिर्देश, 2010.

मास्टर सर्कुलर - हाउसिंग फाइनेंस कंपनीज (एनएचबी) दिशानिर्देश, 2010 को आरबीआई-एचएफसी निर्देश, 2021 के साथ अधिक्रमण करने और समय-समय पर वर्तमान संहिता में सलाह दिए जाने वाले संशोधनों के साथ, इस संहिता की समीक्षा की जानी है (ताकि इसका अनुपालन किया जा सके) वर्तमान विनियामक दिशानिर्देश), और अनुमोदित (निदेशक मंडल द्वारा) और नए सिरे से लागू किया गया। ऐसा कहने के बाद, एफपीसी का मूल सार कंपनी और उसके ग्राहकों दोनों की सहायता करना और अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना और पारदर्शिता बढ़ाना है।

1. कोड का अनुप्रयोग:

कंपनी के निदेशक मंडल के अनुमोदन पर, यह कोड एसएचसीएल द्वारा काउंटर पर प्रदान किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा यानी कॉर्पोरेट कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय, शाखा अधिकारी और सैटेलाइट कार्यालय (यदि कोई हो) और फोन पर, डाक द्वारा।, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या आने वाले दिनों में कंपनी द्वारा पेश/पेश की जाने वाली सेवाओं के किसी अन्य तरीके से। यह उल्लेख करने की आवश्यकता नहीं है कि यह संहिता कंपनी के उत्पादों और योजनाओं की बिक्री और विपणन के उद्देश्य से लगे डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए) सहित एसएचसीएल के सभी अधिकृत पदाधिकारियों पर भी लागू होगी।

2. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

- 2.1 उधारकर्ता को संबोधित सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 2.2 कंपनी ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए देय शुल्क/प्रभार, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में सभी जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से बताएगी। विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

लिए रूपांतरण शुल्क, किसी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करना होगा। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

2.3 ऋण आवेदन पत्र (एलएएफ) में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (एचएफसी) द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और एक सूचित निर्णय लिया जा सके। उधारकर्ता/ओं द्वारा एलएएफ ऋण के लिए आवेदन करते समय एलएएफ के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाएगा।

2.4 कंपनी ऋण के लिए सभी आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। दी गई पावती में अधिमानतः उस समय सीमा का उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदन का निपटान किया जाएगा

3. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तों और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना:

3.1 सभी विवरण/दस्तावेज जो आमतौर पर ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक होते हैं, कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेज की आवश्यकता है, तो ग्राहक को तुरंत सूचित/संपर्क किया जाएगा और तदनुसार ग्राहक को आवेदन के समय इसके बारे में बताया जाएगा।

3.2 कंपनी उधारकर्ता/ओं को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ लिखित रूप में बताएगी। आवेदन, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंड शुल्क (यदि कोई हो) और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखें।

3.3 कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क का बड़े अक्षरों में उल्लेख करेगी।

3.4 कंपनी ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति, उधारकर्ता द्वारा उचित स्वीकृति के आधार पर, उधारकर्ता को अनिवार्य रूप से प्रस्तुत करेगी।

3.5 यदि कंपनी ऋण के लिए आवेदन जमा करने वाले ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकती है, तो इसे तुरंत अस्वीकृति के कारण के साथ ग्राहक/ग्राहकों को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

4. नियमों और शर्तों में बदलाव सहित ऋण का वितरण, और ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना:

4.1 संवितरण ऋण अनुबंध/मंजूरी पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा।

4.2 कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंड शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। , अन्य लागू शुल्क / शुल्क आदि। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

- 4.3 यदि इस तरह के बदलाव से उधारकर्ताओं/ग्राहकों को नुकसान होता है, तो वह 60 (साठ) दिनों के भीतर बिना किसी पूर्व सूचना के अपना ऋण खाता बंद कर सकता है या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज चुकाए इसे बदल सकता है।
- 4.4 समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 4.5 कंपनी पूरी चुकौती और कंपनी की संतुष्टि के लिए सभी बकाया राशि की वसूली और ऋण खाते के बंद होने के बाद 30 (तीस) दिनों के भीतर अपनी सुरक्षित हिरासत/कब्जे में मौजूद सभी सुरक्षा दस्तावेजों को उधारकर्ता को जारी कर देगी। हालाँकि, उपरोक्त बंदीकरण किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है जो कंपनी को किसी दिए गए उधारकर्ता के खिलाफ उसके नाम पर किसी अन्य ऋण खाते के संबंध में और/या किसी भी ऋण के संबंध में हो सकता है जिसमें वह है। /वे "गारंटर" के रूप में खड़े हुए हैं। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।
- 4.6 कंपनी सुरक्षा दस्तावेज और सभी संबंधित कागजात उधारकर्ता को उसकी प्राथमिकता/सुविधा के अनुसार या तो ऋण शुरू करने वाली शाखा में या कंपनी की किसी अन्य मौजूदा परिचालन शाखा/कार्यालय में सौंपेगी।
- 4.7 कंपनी की सुरक्षित हिरासत में रखे गए सुरक्षा दस्तावेजों और सभी संबंधित कागजात की समयसीमा (यानी 30 दिनों के भीतर) और वापसी का स्थान ऋण मंजूरी पत्र में विधिवत उल्लेख किया जाएगा।
- 4.8 कंपनी एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता के निधन की आकस्मिक घटना के मामले में, उधारकर्ता/ओं के कानूनी उत्तराधिकारियों को सुरक्षा दस्तावेजों के साथ-साथ संबंधित कागजात की वापसी/सौंपने के लिए निर्धारित आंतरिक प्रक्रिया को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी।
- 4.9 सुरक्षा दस्तावेजों और संबंधित कागजात जारी करने में देरी या ऋण की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद अनुमेय 30 दिनों से अधिक प्रासंगिक रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल होने की अप्रत्याशित स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को इसका कारण बताएगी। देरी, और यदि देरी के लिए कंपनी जिम्मेदार है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए रु. 5000/- (पांच हजार रुपये केवल) की दर से मुआवजा देगी।
- 4.10 इसके अलावा, आंशिक या पूर्ण रूप से मूल सुरक्षा दस्तावेजों के नुकसान/क्षति की अप्रत्याशित स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागत वहन करेगी। उपरोक्त पैरा 4.9 में बताए

अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अलावा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने की प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा, और इस प्रकार देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5000/- रुपये का विलंबित अवधि जुर्माना लागू होगा। कुल 60 (साठ) दिनों की अवधि के बाद।

4.11 कंपनी का कहना है कि इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

5. डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्राप्त ऋण:

कंपनी वर्तमान में उधारकर्ताओं/व्यवसायों को स्रोत बनाने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को संलग्न नहीं करती है, और इसलिए कंपनी को अन्यथा पालन करने के निर्देश, यदि वह ऐसे प्लेटफार्मों को संलग्न करती है, तो फिलहाल इसमें शामिल नहीं हैं। एफपीसी. फिर भी, यदि भविष्य में, कंपनी इस तरह के प्लेटफार्मों का उपयोग करने का निर्णय लेती है, तो वह इस तरह के कार्यों को सक्षम करने से पहले और बिक्री, विपणन और पुनर्प्राप्ति के ऐसे तरीके को चुनने से पहले, तत्कालीन नियामक निर्देशों के अनुरूप इस नीति में संशोधन/अद्यतन करेगी।

6. निदेशक मंडल की जिम्मेदारियां:

6.1 कंपनी का निदेशक मंडल अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं से प्राप्त शिकायतों और परेशानियों को हल करने के लिए कंपनी के भीतर लागू उचित शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) निर्धारित करेगा। जीआरएम यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के अधिकृत पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

6.2 कंपनी का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और जीआरएम के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा प्रदान करेगा। कंपनी की गतिविधियों और गतिशीलता के वर्तमान स्तर में एक समेकित रिपोर्ट के माध्यम से ऐसी आवधिक समीक्षा छह महीने के अंतराल पर एक वित्तीय वर्ष में दो बार बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी, यानी "अप्रैल से सितंबर" (6 महीने) के लिए एक रिपोर्ट) और दूसरा "अक्टूबर से मार्च" (6 महीने) के लिए आम तौर पर बोर्ड की तत्काल आगामी बैठक में इसकी जानकारी, समीक्षा और टिप्पणियों (यदि कोई हो) के लिए रखा जाएगा।

7. शिकायतें और शिकायत निवारण:

7.1 कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं, शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी। शिकायत रजिस्टर कंपनी की सभी परिचालन शाखाओं में उपलब्ध होगा।

- 7.2 यदि किसी ग्राहक/उधारकर्ता से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक/उधारकर्ता को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- 7.3 मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाएगा कि कैसे लेना है यदि वह अभी भी प्रतिक्रिया/प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो उसकी शिकायत आगे बढ़े।
- 7.4 कंपनी पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स आदि) को प्रचारित करेगी और सुनिश्चित करेगी विशेष रूप से यह इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। 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 शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है (राष्ट्रीय आवास बैंक की सीआरसी) अपनी शिकायतें एनएचबी की वेबसाइट <https://grids.nhbonline.org.in/> और/या <https://pgportal.gov.in/> पर ऑनलाइन या राष्ट्रीय आवास बैंक को पोस्ट के माध्यम से दर्ज करके कर सकते हैं। पर्यवेक्षण विभाग (अनुपालक निवारण कक्ष), चौथी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003।
8. **भाषा और संचार का तरीका उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी):**
- आरबीआई-एचएफसी दिशानिर्देश, 2021 के अनुरूप यहां ऊपर उल्लिखित संशोधित/अद्यतन/संशोधित एफपीसी को कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा 09/02/2024 को आयोजित अपनी बैठक में अनुमोदित किया गया है। इसके अलावा, कंपनी के पास एफपीसी कोड को फिर से तैयार करने का अधिकार और स्वतंत्रता है ताकि इसका दायरा बढ़ाया जा सके (नियामक के निर्देशों के अनुरूप) लेकिन यह किसी भी तरह से उपरोक्त कोड में अंतर्निहित भावना का त्याग नहीं करेगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट यानी www.saharahousingfina.com पर डाला जाएगा। इसके अलावा, उधारकर्ता की सुविधा के लिए एफपीसी को स्थानीय भाषा में भी अपलोड किया जाएगा।
9. **कंपनी द्वारा वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज के नियम:**
- 9.1 कंपनी अपने बोर्ड के माध्यम से फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। कंपनी का बोर्ड दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से एक नीति निर्धारित करेगा।

- 9.2 ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर अपलोड की गई जानकारी अपडेट की जाएगी।
- 9.3 ब्याज की दर और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) वार्षिक दर होना चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।
- 9.4 उधारकर्ताओं से एकत्रित किस्तें (ईएमआई/पीईएमआई) स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को इंगित करेंगी।

10. **कंपनी द्वारा लिया गया अत्यधिक ब्याज (यदि कोई हो):**

कंपनी ब्याज दरें और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्क (दंडात्मक शुल्क सहित, यदि कोई हो) निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएगी। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में एफपीसी में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। कंपनी प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगी ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

10.1 ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

10.1.A धारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर जुर्माना, यदि और जब भी लगाया जाता है (अर्थात् हमारे मामले में वर्तमान में केवल विलंबित, गैर-भुगतान और/या ईएमआई/पीईएमआई/किस्तों के समय पर भुगतान में चूक पर लागू होता है) को 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो कि ऋण पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

10.1.B कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

10.1.C कंपनी दंडात्मक शुल्क या ऋण पर समान शुल्क पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी।

10.1.D दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 10.1.E व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- 10.1.F. ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा, एचएफसी द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) में ग्राहकों को दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- 10.1.G जब भी ऋण भेजे के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।
- 10.1.H. पैरा 10.1.A से 10.1.G के तहत ये निर्देश 01 अप्रैल, 2024 से लागू होंगे और कंपनी अपने नीति ढांचे में उचित संशोधन करेगी और लिए गए/नवीनीकरण किए गए सभी नए ऋणों के संबंध में उपरोक्त निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। प्रभावी तिथि से. मौजूदा ऋणों (अर्थात् 31/03/2024 तक सक्रिय ऋण) के मामले में, नई दंड शुल्क व्यवस्था पर स्विचओवर 01 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद पड़ने वाली अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर सुनिश्चित किया जाएगा, लेकिन 30 जून के बाद नहीं। 2024.
- 10.2 समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट:
- 10.2.A. ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट ऋणों की मंजूरी के समय, कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखेगी कि संभावित वृद्धि के परिदृश्य में, अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर/ब्याज दरें। इसके अलावा, इस मामले से संबंधित बढ़ती उपभोक्ता शिकायतों को दूर करने के लिए, कंपनी कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करते हुए एक उचित नीति ढांचा तैयार करेगी:
- (I) मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं/ग्राहकों को ऋण पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव होगा। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में कोई भी वृद्धि उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित की जाएगी।
 - (II) ब्याज दरों के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। पॉलिसी में अन्य बातों के साथ-साथ यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
 - (III) उधारकर्ताओं को (I) ईएमआई में वृद्धि या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (II) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना। फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
 - (IV) ऋणों को फ्लोटिंग से निश्चित दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग के लिए प्रासंगिक किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत का

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

खुलासा मंजूरी पत्र में और ऐसे शुल्कों के संशोधन के समय भी पारदर्शी रूप से किया जाएगा। कंपनी द्वारा समय-समय पर लागत।

(V) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक परिशोधन न हो।

(VI) कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं के लिए एक विवरण साझा करेगी/उस तक पहुंचाएगी, जिसमें कम से कम, अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और वार्षिक गणना होगी। ऋण की पूरी अवधि के लिए ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता आसानी से समझ सकें।

10.2.B. समान मासिक किस्त वाले ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथोचित परिवर्तनों के साथ, विभिन्न आवधिकों के सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

10.2.C कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उपरोक्त निर्देश मौजूदा और नए ऋणों पर भी लागू हों। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से एक संचार भेजा जाएगा, जिसमें उन्हें उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी।

11. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

कंपनी यह करेगी;

11.1 सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।

11.2 किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल होता है, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण दिया जाएगा। अनुरोध पर या इसकी वेबसाइट www.saharahousingfina.com पर उपलब्ध है।

11.3 कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से, कंपनी की वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से, या ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क (दंडात्मक शुल्क, यदि कोई हो) सहित) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी। सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना।

11.4 यदि कंपनी सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा कि कंपनी को चाहिए। अनुरक्षण करना।

11.5 कंपनी समय-समय पर ग्राहकों/उधारकर्ताओं को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है। उनके अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों/उधारकर्ताओं को केवल तभी दी जाएगी, जब उन्होंने मेल द्वारा या इसके

लिए पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो। वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर।

- 11.6 कंपनी "अपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए आचार संहिता" लागू करेगी जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार उत्पादों/सेवाओं के लिए लिया जा सकता है, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा, जब वे ग्राहक/उधारकर्ताओं से संपर्क करते हैं तो उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है। व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचना।
- 11.7 कंपनी आरबीआई-एचएफसी दिशानिर्देश, 2021 के "अनुलग्नक एक्स" के अनुरूप "प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता" अपनाएगी। नए नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार कंपनी की वेबसाइट पर। ग्राहकों/उधारकर्ताओं को विवरण के लिए कंपनी की वेबसाइट www.saharahousingfina.com देखने की सलाह दी जाती है।
- 11.8 जब भी कंपनी के किसी ग्राहक/उधारकर्ता से उसके प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए के किसी अनुचित आचरण में शामिल होने या इस संहिता का उल्लंघन करने के बारे में कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी तुरंत मामले की जांच करने और उसे संभालने के लिए उचित कदम उठाएगी। शिकायत ठीक से की जाएगी और ग्राहक/उधारकर्ता को हुए किसी भी नुकसान की भरपाई की जाएगी।

12. गारंटर:

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

- गारंटर के रूप में उसका/उनका दायित्व;
- वह/वे कंपनी के प्रति अपने दायित्व की कितनी राशि अदा करेंगे/करेंगे;
- ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उन्हें अपना दायित्व चुकाने के लिए बुलाएगी;
- 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;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका भी जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- यदि गारंटर बकाया भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद कंपनी द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी "जानबूझकर चूककर्ता" माना जाएगा।

कंपनी उन उधारकर्ताओं की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में उन्हें सूचित रखेगी/करेगी, जिनके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

13. गोपनीयता

ग्राहकों/उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और अतीत, दोनों को निजी और गोपनीय माना जाएगा और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा;

- 13.1 कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, उनके समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेगी;
- यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
 - यदि जनता के प्रति जानकारी प्रकट करना कर्तव्य है।
 - सी। यदि कंपनियों के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालाँकि, इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए।
 - यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
 - यदि कंपनियों से ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।
- 13.2 ग्राहक को कंपनी द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- 13.3 कंपनी ग्राहकों/उधारकर्ताओं की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग कंपनी सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक उन्हें विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

14. सामान्य:

- 14.1 कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता/ओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता/ओं द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
- 14.2 अपने सक्रिय ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, 21 (इक्कीस) दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख. इस तरह के स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होंगे।
- 14.3 जब भी ऋण दिया जाता है, कंपनी ग्राहक/उधारकर्ता को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या यदि कोई सुरक्षा हो तो उसे वापस लेकर याद दिलाना शामिल होगा।
- 14.4 ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न आदि का सहारा नहीं लेगी। उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। ग्राहकों/उधारकर्ताओं की शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल होगा। इसके अलावा, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- 14.5 कंपनी ने आरबीआई-एचएफसी दिशानिर्देश, 2021 के "अनुलग्नक XI" के अनुरूप "कंपनी द्वारा रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के लिए दिशानिर्देश" लागू किए हैं। उक्त बोर्ड द्वारा अनुमोदित दिशानिर्देश कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड किए गए हैं। ग्राहकों/उधारकर्ताओं को विवरण के लिए कंपनी की वेबसाइट www.saharahousingfina.com देखने की सलाह दी जाती है।
- 14.6 कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋण के प्री-क्लोजर/फौजदारी पर प्री-पेमेंट लेवी या जुर्माना नहीं लगाएगी:
- जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।
 - जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद किया जाता है।

इस उद्देश्य के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।

कंपनी वर्तमान में दोहरी/विशेष दर पर आवास ऋण नहीं देती है। हालाँकि, यदि यह भविष्य में ऐसा करने का निर्णय लेता है, तो सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर मानदंड लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करेगा कि प्री-क्लोजर के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड तब लागू होगा जब ऋण को निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग रेट ऋण में परिवर्तित कर दिया जाएगा। यह भी स्पष्ट किया गया है कि निश्चित दर ऋण वह है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

- 14.7 कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- 14.8 कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी ने एक संक्षिप्त दस्तावेज़ तैयार किया है जिसमें "सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)" शामिल हैं। सभी मामलों में ऋण आरबीआई-एचएफसी दिशानिर्देश, 2021 के "अनुलग्नक XII" के अनुसार सुझावात्मक प्रारूप के अनुरूप होगा। एमआईटीसी मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त प्राप्त किया जाएगा और दो प्रतियों में, समझने योग्य भाषा में तैयार किया जाएगा। ऋण लेने वाले। उधारकर्ता/ओं और कंपनी के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लिकेट प्रतिलिपि उचित पावती के तहत उधारकर्ता/ओं को सौंपी जाएगी।

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- 14.9 कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंड शुल्क (यदि कोई हो), दी गई सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि का प्रदर्शन आवश्यक है। कंपनी "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्दों" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगी, जैसा कि "सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी)" में शामिल है। आरबीआई-एचएफसी दिशानिर्देश, 2021 का अनुबंध XII”
- 14.10 कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी; हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- 14.11 कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- 14.12 इस संहिता को प्रचारित करने के लिए, कंपनी;
- मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करें;
 - इस कोड को अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएं;
 - कोड को प्रत्येक शाखा और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और डी। सुनिश्चित करें कि हमारे कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हैं।

यह संशोधित, संशोधित और अद्यतन उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) तत्काल प्रभाव से लागू होगी और 13 अगस्त, 2021 को हुई बैठक में कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित पिछली "उचित व्यवहार संहिता पर नीति" का स्थान लेगी।

ध्यान दें: कई बिक्री और विपणन सुविधाओं, उत्पाद, योजनाओं आदि का इस एफपीसी में उल्लेख हो सकता है, लेकिन वर्तमान में कंपनी द्वारा प्रचारित/विपणन नहीं किया गया है और वर्तमान में परिचालित और सलाह के अनुसार संपूर्ण दिशानिर्देशों को उचित रूप से शामिल करने के एकमात्र कारण के साथ शामिल किया गया है। नियामक द्वारा।

Sd/-
(डी जे बागची)
सीईओ

स्थान: कोलकाता
दिनांक: 12 फरवरी, 2024

অনুশীলন কোড (FPC) সংক্রান্ত নীতি

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের জনস্বার্থে জারি করা প্রবিধান/নির্দেশ অনুসারে কোম্পানির দ্বারা উপরোক্ত কোডটি একটি নীতি হিসাবে গৃহীত হয়েছে এবং "XIII অধ্যায়: মাস্টার নির্দেশের ন্যায্য অনুশীলন কোড - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিতে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। - হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) নির্দেশিকা, ২০২১RBI/২০২০-২১/৭৩ DOR.FIN.HFC.CC.No.১২০/০৩.১০.১৩৬/২০২০-২১ তারিখ ১৭/০২/২০২১" এবং তার পরে সমস্ত সংশোধনীর মাধ্যমে বিজ্ঞাপিত (এরপরে "RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে)।

এই "ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC)" প্রাথমিকভাবে সম্ভাব্য/বিদ্যমান গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের সাথে সম্পর্ক লেনদেন/নির্মাণ করার সময় কোম্পানীর দ্বারা মেনে চলার অভ্যাস/মানগুলিকে সংজ্ঞায়িত করে এবং RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১ (সংশোধন সহ) এর সাথে সঙ্গতি রেখে তৈরি করা হয়েছে মাঝে মাঝে। এর একমাত্র উদ্দেশ্য হল কোম্পানির দ্বারা গৃহীত সমস্ত ক্রিয়াকলাপের মধ্যে সর্বোত্তম কর্পোরেট অনুশীলনগুলিকে ব্যবসার স্বাভাবিক গতিপথে বিশেষত তার গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের সাথে ডিল করার সময়।

এনএইচবি-র নিয়ন্ত্রক নির্দেশের অধীনে, সাহারা হাউজিংফিনা কর্পোরেশন লিমিটেড (এস.এইচ.সি.এল) একটি "ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড" তৈরি করেছিল যা মাস্টার সার্কুলার - দ্য হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ (এনএইচবি) এ নির্ধারিত তাদের নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুসারে নির্দেশনা, ২০১০ প্রস্তুত, গৃহীত এবং প্রয়োগ করা হয়েছিল।

মাস্টার সার্কুলার - দ্য হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিজ (এন. এইচ. বি.) নির্দেশাবলী, ২০১০ -এর সাথে RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১ এবং সময়ে সময়ে বর্তমান কোডের সংশোধনের পরামর্শ দেওয়ার সাথে সাথে, এই কোডটি পর্যালোচনা করতে হবে (যা মেনে চলতে হবে) বর্তমান নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা), এবং অনুমোদিত (পরিচালক বোর্ড দ্বারা) এবং নতুন করে প্রয়োগ করা হয়েছে। এটি বলার পরে, FPC এর মূল সারাংশ কোম্পানি এবং এর গ্রাহক(গুলি) উভয়কে সহায়তা করা এবং ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার এবং স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করা।

১. কোডের আবেদন:

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের পর, এই কোডটি কাউন্টার জুড়ে এস.এইচ.সি.এলদ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে যেমন কর্পোরেট অফিস, অঞ্চল অফিস, শাখা অফিসার এবং স্যাটেলাইট অফিস (যদি থাকে) এবং ফোনে ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা আগামী দিনে কোম্পানির দ্বারা প্রবর্তিত/অফার করা হতে পারে এমন পরিষেবার অন্য কোনো পদ্ধতির মাধ্যমে। এটি উল্লেখ করা বাহুল্য যে কোডটি কোম্পানির পণ্য এবং স্কিমগুলির বিক্রয় এবং বিপণনের উদ্দেশ্যে নিযুক্ত ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSAs) সহ এস.এইচ.সি.এল-এর সমস্ত অনুমোদিত কর্মীর জন্যও প্রযোজ্য হবে।

২. ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন:

২.১ ঋণগ্রহীতা/দের উদ্দেশ্যে সম্বোধন করা সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতাদের বোঝার ভাষা হতে হবে।

২.২ কোম্পানি স্বচ্ছভাবে ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/শুল্ক সম্পর্কে সমস্ত তথ্য প্রকাশ করবে, ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর/বিতরিত না হলে ফেরতযোগ্য ফি, প্রাক-প্রদানের বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, পেনাল চার্জ/ বিলম্বে পরিশোধের জন্য জরিমানা, যদি থাকে, স্থির থেকে ভাসমান হারে ঋণ পরিবর্তনের জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপরীত, যে কোনোটির অস্তিত্ব, সুদের রিসেট ক্লজ এবং অন্য কোন বিষয় যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। অন্য কথায়, কোম্পানিকে অবশ্যই স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/মঞ্জুর করার সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ 'সমস্ত খরচ' প্রকাশ করতে হবে। এটাও নিশ্চিত করা হবে যে এই ধরনের চার্জ/ফি বৈষম্যহীন।

- ২.৩ ঋণের আবেদনপত্র (LAF) প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত করবে যা ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে, যাতে অন্যান্য হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (HFCs) দ্বারা প্রদত্ত শর্তাবলীর সাথে একটি অর্থপূর্ণ তুলনা করা যায় এবং একটি অবহিত সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে ঋণগ্রহীতা/দের দ্বারা এলএএফ ঋণের জন্য আবেদন করার সময় এলএএফ-এর সাথে জমা দেওয়ার প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকাও নির্দেশ করবে।
- ২.৪ কোম্পানি ঋণের জন্য সমস্ত আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদানের একটি সিস্টেম তৈরিকরবে। প্রদত্ত স্বীকৃতিতে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে এমন সময়সীমার উল্লেখ করতে হবে।

৩. ঋণ মূল্যায়ন, শর্তাবলী / শর্তাবলী এবং ঋণের আবেদন প্রত্যাখ্যানের যোগাযোগ:

- ৩.১ ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য সাধারণত প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ/নথিপত্র আবেদনের সময় কোম্পানির দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যদি এটির কোনো অতিরিক্ত তথ্য/নথির প্রয়োজন হয়, গ্রাহককে অবিলম্বে যোগাযোগ/যোগাযোগ করা হবে এবং আবেদনের সময় গ্রাহককে সেই অনুযায়ী বলা হবে।
- ৩.২ কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় লিখিতভাবে জানাবে বা ঋণগ্রহীতার দ্বারাবোঝার মতো একটি ভাষা অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায়, বার্ষিক সুদের হার, পদ্ধতি সহ সমস্ত শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ আবেদনের, EMI কাঠামো, প্রিপেমেন্ট চার্জ, পেনাল চার্জ (যদি থাকে) এবং ঋণগ্রহীতা/দের দ্বারা এই শর্তাবলীর লিখিত স্বীকৃতি তার রেকর্ডে রাখুন।
- ৩.৩ কোম্পানী ঋণ চুক্তিতে দেবীতে পরিশোধের জন্য ধার্য শাস্তিমূলক চার্জ উল্লেখকরবে।
- ৩.৪ ঋণ গ্রহীতা/দের দ্বারা যথাযথ স্বীকৃতির বিপরীতে, ঋণের অনুমোদন/বিতরণ করার সময় ঋণ গ্রহীতার কাছে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত প্রতিটি ঘেরের একটি অনুলিপি সহকোম্পানি অবশ্যই ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে।
- ৩.৫ যদি কোম্পানি এমন একজন গ্রাহককে ঋণ দিতে না পারে যিনি ঋণের জন্য একটি আবেদন জমা দিয়েছেন, তাহলে তা অবিলম্বে গ্রাহক/দের কাছে প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) সহ লিখিতভাবে জানানো হবে।

৪. শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ, এবং ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি সংক্রান্ত স্থাবর সম্পত্তি নথিপত্র প্রকাশ:

- ৪.১ ঋণ চুক্তি/অনুমোদন পত্রে প্রদত্ত বিতরণের সময়সূচী অনুসারে বিতরণ করা হবে।
- ৪.২ কোম্পানি ঋণগ্রহীতাকে আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতাদের বোঝার মতো একটি ভাষায় নোটিশ দেবে যার মধ্যে অর্থ ও শর্তাবলীর পরিবর্তনের সময়সূচী, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), সার্ভিস চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, অন্যান্য প্রযোজ্য ফি / চার্জ ইত্যাদি। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হয় এবং এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- ৪.৩ যদি এই ধরনের পরিবর্তন ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের অসুবিধার জন্য হয়, তাহলে তিনি/তারা ৬০ (ষাট) দিনের মধ্যে এবং কোনো নোটিশ ছাড়াই তার/তাদের/তাদের/তাদের লোন অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করে দিতে পারেন বা কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পরিশোধ না করেই তা পরিবর্তন করতে পারেন।

- ৪.৪ চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্তসিকিউরিটিজ চাওয়ার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- ৪.৫ কোম্পানির সন্তুষ্টির জন্য সমস্ত বকেয়া পরিশোধ এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সহসা বন্ধ করার পরে ৩০ (ত্রিশ) দিনের মধ্যে কোম্পানি ঋণগ্রহীতা/কে, সমস্ত নিরাপত্তা নথি তার সুরক্ষিত হেফাজতে/দখলে ছেড়ে দেবে। যাইহোক, উপরোক্ত ক্লোজারটি কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে যা কোম্পানির কাছে প্রদত্ত ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তার/তার/তাদের/তাদের নামে এবং/অথবা যেকোন ঋণের ক্ষেত্রে /তারা "জামিনদার" হিসেবে দাঁড়িয়েছে। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদ বিবরণ সহ নোটিশ দেওয়া হবে এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদেয় না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী। .
- ৪.৬ কোম্পানি তার পছন্দ/সুবিধা অনুযায়ী ঋণগ্রহীতা/দের কাছে ঋণের মূল শাখায় বা কোম্পানির তৎকালীন বিদ্যমান অপারেশনাল শাখা/অফিসে ঋণগ্রহীতাদের কাছে নিরাপত্তা নথি এবং সমস্ত সম্পর্কিত কাগজপত্র হস্তান্তর করবে।
- ৪.৭ টাইমলাইন (অর্থাৎ ৩০ দিনের মধ্যে) এবং সুরক্ষা নথি ফেরত দেওয়ার স্থান এবং কোম্পানির সুরক্ষিত হেফাজতে থাকা সমস্ত সম্পর্কিত কাগজপত্র ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে যথাযথভাবে উল্লেখ করতে হবে।
- ৪.৮ একমাত্র ঋণগ্রহীতা বা যৌথ ঋণগ্রহীতার মৃত্যুর আনুষঙ্গিক ঘটনা ঘটলে কোম্পানি তার ওয়েবসাইটে নিরাপত্তা নথিপত্র ফেরত/হস্তান্তরের জন্য নির্ধারিত অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া এবং সেইসাথে ঋণগ্রহীতার আইনি উত্তরাধিকারীদের কাছে সম্পর্কিত কাগজপত্র প্রদর্শন করবে। .
- ৪.৯ সিকিউরিটি ডকুমেন্টস এবং সম্পর্কিত কাগজপত্র প্রকাশে বিলম্বের একটি অসম্ভাব্য ঘটনা বা ঋণের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তি করার ৩০দিনের পরে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, কোম্পানি ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করবে। বিলম্ব, এবং যদি বিলম্ব কোম্পানির জন্য দায়ী হয়, তাহলে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য এটি ঋণগ্রহীতাকে Rs.৫০০০/- (মাত্র পাঁচ হাজার টাকা) হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- ৪.১০ অধিকন্তু, মূল নিরাপত্তা নথির ক্ষতি/ক্ষতি হওয়ার সম্ভাবনা কম হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, কোম্পানি স্থাবর সম্পত্তির নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে ঋণগ্রহীতাদের সহায়তা করবে এবং সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে, উপরে অনুচ্ছেদ ৪.৯ এ বর্ণিত ক্ষতিপূরণ প্রদান ছাড়াও। যাইহোক, এই ধরনের ক্ষেত্রে, ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত কপিগুলি পাওয়ার প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য কোম্পানির কাছে ৩০ দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে, এবং এইভাবে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য ৫০০০/- টাকা বিলম্বিত সময়ের জরিমানা প্রযোজ্য হবে। মোট ৬০ (ষাট) দিন পর।
- ৪.১১ কোম্পানি বলে যে এই নির্দেশাবলীর অধীনে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী অন্য কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য একজন ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো ক্ষতি না করেই হবে।

৫. ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে সঞ্চিত ঋণ:

কোম্পানিটি বর্তমানে উৎস ঋণগ্রহীতা/ব্যবসায়িক এবং/অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করে না, এবং তাই এই ধরনের প্ল্যাটফর্মে জড়িত থাকলে কোম্পানিকে অন্যথায় যে নির্দেশাবলী অনুসরণ করতে হত, তা আপাতত এতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি এফপিসি। তা সত্ত্বেও, যদি ভবিষ্যতে, কোম্পানি এই ধরনের প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করার সিদ্ধান্ত নেয়, তাহলে এই ধরনের নিয়ন্ত্রক নির্দেশাবলীর সাথে সামঞ্জস্য রেখে এই নীতি সংশোধন/আপডেট করবে, এই ধরনের ব্যস্ততার জন্য সক্ষম করার আগে এবং এই ধরনের বিক্রয়, বিপণন এবং পুনরুদ্ধারের পদ্ধতি বেছে নেওয়ার আগে।

৬. পরিচালকদের বোর্ডের দায়িত্ব:

- ৬.১ কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ তার গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগ এবং অভিযোগের সমাধান করার জন্য কোম্পানির মধ্যে প্রযোজ্য উপযুক্ত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (GRM) স্থাপন করবে। GRM নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির অনুমোদিত কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত সমস্ত বিরোধ কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে।
- ৬.২ কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে GRM-এর কার্যকারিতার পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনার জন্য প্রদান করবে। কোম্পানির বর্তমান স্তরের কার্যকলাপ এবং গতিশীলতায় একটি সমন্বিত প্রতিবেদনের মাধ্যমে এই ধরনের পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা ছয় মাসের ব্যবধানে একটি আর্থিক বছরে দুইবার বোর্ডের সামনে রাখা হবে, অর্থাৎ "এপ্রিল থেকে সেপ্টেম্বর" (৬মাস) এর জন্য একটি প্রতিবেদন) এবং অন্যটি "অক্টোবর থেকে মার্চ" (৬মাস) জন্য সাধারণত বোর্ডের অবিলম্বে পরবর্তী সভায় রাখা হবে, তার তথ্য, পর্যালোচনা এবং মন্তব্যের জন্য (যদি থাকে)।

৭. অভিযোগ এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি:

- ৭.১ কোম্পানির প্রতিটি অফিসে অভিযোগ ও অভিযোগ গ্রহণ, নিবন্ধন এবং নিষ্পত্তির জন্য একটি সিস্টেম এবং একটি পদ্ধতি থাকবে, যার মধ্যে অনলাইনে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিও রয়েছে। কোম্পানির সমস্ত অপারেটিং শাখায় অভিযোগ রেজিস্টার পাওয়া যাবে।
- ৭.২ যদি কোনো গ্রাহক/ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে লিখিতভাবে অভিযোগ পাওয়া যায়, তাহলে কোম্পানি তাকে এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/প্রতিক্রিয়া পাঠাতে চেষ্টা করবে। স্বীকারোক্তিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবি থাকা উচিত যিনি অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন। যদি অভিযোগটি কোম্পানির নির্ধারিত টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে ফোনে রিলে করা হয়, তাহলে গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে।
- ৭.৩ বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে, কোম্পানি গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে তার চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাবে বা কেন প্রতিক্রিয়া জানাতে আরও সময় প্রয়োজন তা ব্যাখ্যা করবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির ছয় সপ্তাহের মধ্যে তা করার চেষ্টা করবে এবং তাকে কীভাবে নিতে হবে তা জানানো হবে যদি তিনি এখনও প্রতিক্রিয়া/প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন তবে তার/তার অভিযোগ আরও।
- ৭.৪ সংস্কৃদ্ধ ঋণগ্রহীতার অভিযোগ দায়ের করার জন্য কোম্পানি তার অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি (ই-মেইল আইডি এবং অন্যান্য যোগাযোগের বিশদ যেখানে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে, সমস্যা সমাধানের জন্য পরিবর্তনের সময়, বৃদ্ধির জন্য ম্যাট্রিক্স ইত্যাদি) প্রচার করবে এবং নিশ্চিত করবে বিশেষ করে যে এটি তার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হয়েছে। কোম্পানি তার সমস্ত অফিস/শাখা এবং ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে যে অভিযোগকারী যদি এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন, তাহলে অভিযোগকারী অভিযোগ নিষ্পত্তি সেলের কাছে যেতে পারেন (ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্কের CRC) অনলাইনে এন. এইচ. বি. -এর ওয়েবসাইটে <https://grids.nhbonline.org.in/> এবং/অথবা <https://pgportal.gov.in/> বা ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাঙ্ক পোস্টের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করে, তত্ত্বাবধান বিভাগ (কমপ্লায়েন্স রিড্রুসাল সেল), ৪র্থ তলা, কোর ৫A, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড, নতুন দিল্লি - ১১০০০৩।

৮. ন্যায্য অনুশীলন কোড (FPC) যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি:

RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১ এর সাথে সামঞ্জস্য রেখে এখানে বর্ণিত সংশোধিত/আপডেট করা/সংশোধিত FPC ০৯/০২/২০২৪ তারিখে অনুষ্ঠিত কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদের দ্বারা অনুমোদিত হয়েছে। তদুপরি, কোম্পানির FPC কোডটি পুনরায় তৈরি করার অধিকার এবং স্বাধীনতা রয়েছে যাতে এটির পরিধি বাড়ানো যায় (নিয়ন্ত্রকের নির্দেশের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ) তবে এটি কোনওভাবেই উপরের কোডের অন্তর্নিহিত আত্মাকে বিসর্জন দেবে না। এটি বিভিন্ন স্টেকহোল্ডারদের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে অর্থাৎ www.saharahousingfina.com-এ রাখা হবে। অধিকন্তু, ঋণগ্রহীতার সুবিধার জন্য FPC অতিরিক্ত স্থানীয় ভাষায় আপলোড করা হবে।

৯. কোম্পানীর দ্বারা ধার্য অত্যধিক সুদের প্রবিধান:

- ৯.১ কোম্পানি তার বোর্ডের মাধ্যমে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করবে যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকির প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলি বিবেচনা করে এবং ঋণ ও অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করবে। সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের সুদের হারের জন্য ভিন্ন ভিন্ন হার চার্জ করার যৌক্তিকতা আবেদনপত্রে ঋণগ্রহীতা বা গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হবে এবং অনুমোদনপত্রে স্পষ্টভাবে জানানো হবে। কোম্পানির বোর্ড স্পষ্টভাবে শাস্তিমূলক চার্জের জন্য একটি নীতি নির্ধারণ করবে (যদি থাকে)।
- ৯.২ সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং পেনাল চার্জ (যদি থাকে) কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। যখনই সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হয় তখন ওয়েবসাইটে আপলোড করা তথ্য আপডেট করা হবে।
- ৯.৩ সুদের হার এবং পেনাল চার্জ (যদি থাকে) অবশ্যই বার্ষিক হার হতে হবে যাতে ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।
- ৯.৪ ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তি (EMI/PEMI) সুদ এবং মূলের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করবে।

১০. কোম্পানীর দ্বারা চার্জ করা অতিরিক্ত সুদ (যদি থাকে):

কোম্পানী সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতিগুলি নির্ধারণ করবে (দণ্ডিত চার্জ সহ, যদি থাকে)। এক্ষেত্রে ঋণের শর্তাবলীর ক্ষেত্রে স্বচ্ছতা সম্পর্কে এফপিসি-তে নির্দেশাবলী বিবেচনায় রাখতে হবে। ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি প্রক্রিয়া এবং ক্রিয়াকলাপ নিরীক্ষণের জন্য একটি অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা স্থাপন করবে।

১০.১ লোন অ্যাকাউন্টে পেনাল চার্জ:

- ১০.১.এ জরিমানা, যদি এবং যখন চার্জ করা হয়, ঋণগ্রহীতার দ্বারা ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাদি মেনে না চলার জন্য (অর্থাৎ আমাদের ক্ষেত্রে বর্তমানে প্রযোজ্য শুধুমাত্র বিলম্বিত, অ-প্রদান এবং/অথবা EMIs/PEMIs/কিস্তি/গুলি সময়মতো পরিশোধে ডিফল্ট) 'পেনাল চার্জ' হিসাবে বিবেচিত হবে এবং ঋণের সুদের হারের সাথে যোগ করা 'দণ্ডনীয় সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না। পেনাল চার্জের কোন ক্যাপিটালাইজেশন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। যাইহোক, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করবে না।

- ১০.১.বি. কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না এবং এই নির্দেশিকাগুলি অক্ষর এবং আত্মা উভয় ক্ষেত্রেই সম্মতি নিশ্চিত করবে।
- ১০.১.সি কোম্পানী পেনাল চার্জ বা ঋণের অনুরূপ চার্জ সংক্রান্ত একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি প্রণয়ন করবে।
- ১০.১.ডি. পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- ১০.১.ই. ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ঋণের মঞ্জুরির ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- ১০.১.এফ পেনাল চার্জের পরিমাণ এবং কারণ এইচএফসি গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তি এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) এ সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত ছাড়াও স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে।
- ১০.১.জি যখনই ঋণ গ্রহীতাদের বস্তুগত শর্তাদি ও শর্তাবলীর অ-সম্মতির জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জগুলিকে জানানো হবে। তদুপরি, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং তার কারণও জানাতে হবে।
- ১০.১.এইচ. অনুচ্ছেদ ১০.১.এথেকে ১০.১.জিএর অধীনে এই নির্দেশাবলী ০১এপ্রিল, ২০২৪থেকে কার্যকর হবে এবং কোম্পানি তাদের নীতি কাঠামোতে যথাযথ সংশোধন করবে এবং প্রাপ্ত/নবায়ন করা সমস্ত নতুন ঋণের ক্ষেত্রে উপরের নির্দেশাবলীর বাস্তবায়ন নিশ্চিত করবে। কার্যকর তারিখ থেকে। বিদ্যমান ঋণের ক্ষেত্রে (অর্থাৎ ৩১/০৩/২০২৪পর্যন্ত সক্রিয় ঋণ), নতুন শাস্তিমূলক চার্জ ব্যবস্থায় সুইচওভার নিশ্চিত করা হবে পরবর্তী পর্যালোচনা বা পুনর্নবীকরণের তারিখ ০১এপ্রিল, ২০২৪বা তার পরে পড়বে, কিন্তু ৩০জুনের পরে নয়, ২০২৪।

১০.২ সমমান মাসিক কিস্তিতে (EMIs) ফ্লোটিং সুদের হারের রিসেট:

- ১০.২.এ ইএমআই ভিত্তিক ফ্লোটিং রেট লোনের অনুমোদনের সময়, সম্ভাব্য বৃদ্ধির পরিস্থিতিতে, মেয়াদ বৃদ্ধি এবং/অথবা ইএমআই বৃদ্ধির জন্য পর্যাপ্ত হেডরুম/মার্জিন পাওয়া যায় কিনা তা নিশ্চিত করার জন্য কোম্পানি ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা বিবেচনা করবে। ঋণের মেয়াদকালে বাহ্যিক বেকমার্ক হার/সুদের হার। অধিকন্তু, এই বিষয়ে ক্রমবর্ধমান ভোক্তাদের অভিযোগের সমাধান করার জন্য, কোম্পানি বাস্তবায়ন এবং সম্মতির জন্য নিম্নলিখিত প্রয়োজনীয়তাগুলি পূরণ করে একটি উপযুক্ত নীতি কাঠামো স্থাপন করবে:
- অনুমোদনের সময়, কোম্পানি স্পষ্টভাবে ঋণগ্রহীতা/গ্রাহকদের কাছে ঋণের সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয় পরিবর্তনের দিকে নিয়ে যেতে হবে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/টেনার বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।
 - সুদের হার পুনরায় সেট করার সময়, কোম্পানি তাদের বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ ওভার করার জন্য ঋণগ্রহীতাদের বিকল্প প্রদান করবে। নীতি, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, ঋণের মেয়াদের সময় একজন ঋণগ্রহীতাকে কতবার পরিবর্তন করার অনুমতি দেওয়া হবে তাও উল্লেখ করতে পারে।

- iii. ঋণগ্রহীতাদেরকে (i) EMI বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্যও পছন্দ দেওয়া হবে; এবং, (ii) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনো সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে প্রি-পেমেন্ট করা। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি ধার্য করা হবে বিদ্যমান নির্দেশাবলীর সাপেক্ষে।
 - iv. ঋণের ভাসমান থেকে নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তন করার জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির অনুশীলনের সাথে সম্পর্কিত অন্য কোনও পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচগুলি অনুমোদনের চিঠিতে এবং এই ধরনের চার্জগুলির সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে/ সময়ে সময়ে কোম্পানি দ্বারা প্রকাশকরবে।
 - v. কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণাত্মক পরিশোধ না হয়।
 - vi. কোম্পানি প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি বিবৃতি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করে তুলবে যা ন্যূনতম, মূল এবং তারিখ পর্যন্ত আদায় করা সুদ, EMI পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং বার্ষিক হিসাবে গণনা করবে। ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য সুদের হার/বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর)। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজে বোঝা যায়।
- ১০.২.বি সমান মাসিক কিস্তি ঋণ ছাড়াও, এই নির্দেশাবলী প্রযোজ্য হবে, বিভিন্ন পর্যায়ক্রমিক সকল সমান কিস্তি ভিত্তিক ঋণের ক্ষেত্রেও।
- ১০.২.সি কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে উপরের নির্দেশাবলী বিদ্যমান এবং নতুন ঋণের ক্ষেত্রে প্রসারিত করা হয়েছে। সমস্ত বিদ্যমান ঋণগ্রহীতাদের একটি যোগাযোগ পাঠানো হবে, উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে, তাদের কাছে উপলব্ধ বিকল্পগুলিকে অবহিত করে।

১১. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়:

কোম্পানি করবে;

- ১১.১ নিশ্চিত করুন যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান পরিষ্কার এবং বাস্তবসম্মত।
- ১১.২ যেকোন মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যে যে কোনও বিজ্ঞাপনে যেটি কোনও পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং সুদের হারের উল্লেখ অন্তর্ভুক্ত করে, কোম্পানি অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা তাও নির্দেশ করবে এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধে বা এর ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়, www.saharahousingfina.com।
- ১১.৩ কোম্পানি তাদের শাখায়, টেলিফোন বা হেল্প লাইনের মাধ্যমে, কোম্পানির ওয়েবসাইটে, মনোনীত স্টাফ/হেল্প ডেস্কের মাধ্যমে, অথবা পরিষেবা নির্দেশিকা/শুল্ক সময়সূচী প্রদান।
- ১১.৪ যদি কোম্পানি সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা গ্রহণ করে, তাহলে কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে এই ধরনের তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) পরিচালনা করে একই মাত্রার গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা কোম্পানির প্রয়োজন অনুযায়ী রক্ষণাবেক্ষণে।

- ১১.৫ কোম্পানি, সময়ে সময়ে, গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের কাছে তাদের পণ্যের বিভিন্ন বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে যোগাযোগ করতে পারে। তাদের অন্যান্য পণ্য বা পণ্য/পরিষেবা সংক্রান্ত প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য শুধুমাত্র গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের কাছে পৌঁছে দেওয়া হবে যদি তিনি এই ধরনের তথ্য/পরিষেবা পেতে তার সম্মতি দেন মেইলের মাধ্যমে বা এর জন্য নিবন্ধন করে ওয়েবসাইট বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে।
- ১১.৬ কোম্পানি একটি "তাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সিগুলির (DSAs) জন্য আচরণবিধি" স্থাপন করবে যার পরিষেবাগুলি বাজারজাত পণ্য/পরিষেবাগুলিতে নেওয়া যেতে পারে, যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে, যখন তারা গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের কাছে যায় তখন তাদের নিজেদের সনাক্ত করতে হয় ব্যক্তিগতভাবে বা ফোনের মাধ্যমে পণ্য বিক্রি।
- ১১.৭ কোম্পানি RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১-এর "পরিশিষ্ট X" এর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ একটি "ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্ট (DSAs)/ডাইরেক্ট মার্কেটিং এজেন্ট (DMAs)" এর জন্য মডেল কোড অফ কন্টাক্টস গ্রহণ করবে। উল্লিখিত বোর্ড অনুমোদিত কোড/নীতি আপলোড করা হয়েছে। নতুন নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী কোম্পানির ওয়েবসাইটে। গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের বিস্তারিত জানার জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইট www.saharahousingfina.com দেখার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।
- ১১.৮ কোম্পানির কোনো গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতার কাছ থেকে তার প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা DSA কোনো অনুচিত আচরণে জড়িত বা এই কোড লঙ্ঘন করার বিষয়ে কোনো অভিযোগ পাওয়া গেলে, কোম্পানি অবিলম্বে বিষয়টি তদন্ত ও পরিচালনা করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ শুরু করবে। অভিযোগ সঠিক হলে যদি গ্রাহকের কোনো ক্ষতি হয় তাহলে তাপূরণের যথাযথ পদক্ষেপ নেবে।

১২. গ্যারান্টর:

যখন একজন ব্যক্তি ঋণের গ্যারান্টর হওয়ার কথা বিবেচনা করছেন, তখন তাকে/তাদেরকে এই বিষয়ে অবহিত করা উচিত:

- ক. গ্যারান্টর হিসাবে তার/তার/তাদের দায়;
- খ. তিনি/সে/তারা তাকে/নিজেকে/নিজেকে কোম্পানির কাছে যে পরিমাণ দায়বদ্ধতা দেবে;
- গ. যে পরিস্থিতিতে কোম্পানি তাকে/তাদের/তাদেরকে তার/তাদের/তাদের দায় পরিশোধ করার জন্য ডাকবে;
- ঘ. যদি তিনি/সে/তারা গ্যারান্টর হিসাবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয় তবে কোম্পানির তার/তার অন্যান্য অর্থের জন্য কোম্পানির আশ্রয় আছে কিনা;
- ঙ. গ্যারান্টর হিসাবে তার দায়বদ্ধতা একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন; এবং
- চ. যে সময় এবং পরিস্থিতিতে একজন গ্যারান্টর হিসাবে তার/তার দায়গুলি নিষ্কাশন করা হবে সেই সাথে কোম্পানি যেভাবে তাকে/তাদের/তাদেরকে এই বিষয়ে অবহিত করবে।
- ছ. যদি গ্যারান্টর বকেয়া পরিশোধ করার পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও কোম্পানির করা দাবি মেনে নিতে অস্বীকার করে, তবে এই ধরনের গ্যারান্টরকে "ইচ্ছাকৃত খেলাপি" হিসাবে গণ্য করা হবে।

কোম্পানী তাকে/তাদের/তাদের/তাদেরকে ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থার কোন বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তন/গুলি সম্পর্কে অবহিত রাখবে, যার কাছে সে/সে/তারা গ্যারান্টর হিসেবে দাঁড়িয়ে আছে।

১৩. গোপনীয়তা এবং গোপনীয়তা:

গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য, বর্তমান এবং অতীত উভয়ই, ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত নীতি ও নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে;

১৩.১ কোম্পানি গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা উপাত্ত প্রকাশ করবে না, তা গ্রাহকদের দ্বারা দেওয়া হোক বা অন্যথায়, তাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/সত্তা সহ, নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া অন্য কারো কাছে;

ক. তথ্য থাকলে আইন করে দিতে হবে।

খ. জনগণের প্রতি দায়িত্ব থাকলে তথ্য প্রকাশ করা।

গ. যদি কোম্পানির স্বার্থ তাদের তথ্য দিতে চায় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি প্রতিরোধ)। যাইহোক, বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রুপের অন্যান্য সংস্থাগুলি সহ অন্য কাউকে গ্রাহক বা গ্রাহক অ্যাকাউন্ট (গ্রাহকের নাম এবং ঠিকানা সহ) সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে এটি ব্যবহার করা উচিত নয়।

ঘ. গ্রাহক যদি কোম্পানিকে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, বা গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে।

ঙ. যদি কোম্পানিগুলিকে গ্রাহকদের সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, তবে তারা এটি দেওয়ার আগে তার লিখিত অনুমতি নিতে হবে।

১৩.২ গ্রাহককে তার/তার সম্পর্কে কোম্পানির কাছে থাকা ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে তার অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে।

১৩.৩ কোম্পানী গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের ব্যক্তিগত তথ্য কোম্পানী সহ অন্য কেউ বিপণনের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করবে না, যদি না গ্রাহক বিশেষভাবে তাদের এটি করার জন্য অনুমোদন করেন।

১৪. সাধারণ:

১৪.১ ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা যায়।

১৪.২ ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে তার/তাদের/তাদের/তাদের সক্রিয় ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, কোম্পানির সম্মতি বা অন্যথায় আপত্তি, যদি থাকে, তা থেকে ২১ (একুশ) দিনের মধ্যে জানানো হবে এই ধরনের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ। এই ধরনের হস্তান্তর/গুলি আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।

১৪.৩ যখনই ঋণ দেওয়া হয়, কোম্পানী গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাকে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং পর্যায়ক্রমিকভাবে পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে। যাইহোক, গ্রাহক যদি ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া

অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটি গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন করে এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার করে যদি থাকে তবে তাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে।

১৪.৪ ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, কোম্পানি হয়রানির আশ্রয় নেবে না যেমন। ক্রমাগত বিজোড় সময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি। গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের অভিযোগ কোম্পানির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত করবে। অধিকন্তু, কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত করা হয়েছে।

১৪.৫ কোম্পানি RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১-এর "অনেক্স XI" এর সাথে সঙ্গতিপূর্ণ "কোম্পানীর দ্বারা পুনরুদ্ধার এজেন্টদের জড়িত করার জন্য নির্দেশিকা" স্থাপন করেছে। উল্লিখিত বোর্ড অনুমোদিত নির্দেশিকাগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটে আপলোড করা হয়েছে। গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের বিস্তারিত জানার জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইট www.saharahousingfina.com দেখার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

১৪.৬ কোম্পানি নিম্নোক্ত পরিস্থিতিতে হাউজিং লোনের প্রি-ক্লোজার/ফোরক্লোজারের উপর প্রি-পেমেন্ট লেভি বা জরিমানা চার্জ করবে না:

ক. যেখানে হাউজিং লোন ভাসমান সুদের হারের ভিত্তিতে এবং যে কোনও উত্স থেকে ফোরক্লোজডকরেদেয়।

খ. যেখানে হাউজিং লোন নির্দিষ্ট সুদের হারের ভিত্তিতে এবং ঋণ গ্রহীতা তাদের নিজস্ব উত্স থেকে পূর্বে বন্ধ করে দেয়।

উদ্দেশ্যের জন্য "নিজস্ব উত্স" অভিব্যক্তির অর্থ একটি ব্যাঙ্ক/HFC/NBFC এবং/অথবা একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠান থেকে ধার করা ছাড়া অন্য কোনো উত্স।

কোম্পানি বর্তমানে দ্বৈত/বিশেষ হারে হাউজিং লোনের অধীনে ঋণ দেয় না। যাইহোক, ভবিষ্যতে এটি করার সিদ্ধান্ত নিলে, সমস্ত দ্বৈত/বিশেষ হার (স্থির এবং ভাসমান এর সংমিশ্রণ) হাউজিং লোন প্রি-ক্লোজারের সময় কিনা তার উপর নির্ভর করে স্থির/ভাসমান হারে প্রযোজ্য প্রাক-বন্ধের নিয়মগুলিকে আকর্ষণ করবে, ঋণ স্থির বা ভাসমান হারে। দ্বৈত/বিশেষ হারের হাউজিং লোনের ক্ষেত্রে, নির্দিষ্ট সুদের হারের মেয়াদ শেষ হওয়ার পরে, লোনটি ফ্লোটিং রেট লোনে রূপান্তরিত হওয়ার পরে ফ্লোটিং রেটের জন্য প্রি-ক্লোজার নিয়ম প্রযোজ্য হবে। এটিও স্পষ্ট করা হয়েছে যে একটি নির্দিষ্ট হারের ঋণ হল এমন একটি যেখানে ঋণের পুরো সময়কালের জন্য হার স্থির করা হয়।

১৪.৭ কোম্পানী ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করবে না ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের জন্য যা ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোন উদ্দেশ্যে অনুমোদিত ঋণগ্রহীতাদের জন্য, সহ-দায়বন্ধ(দের) সহ বা ছাড়া।

১৪.৮ কোম্পানি এবং ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতার মধ্যে গৃহীত প্রধান শর্তাবলী এবং শর্তাবলী দ্রুত এবং ভাল বোঝার সুবিধার্থে, কোম্পানি "সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC)" সম্বলিত একটি সংক্ষিপ্ত নথি তৈরি করেছে। সমস্ত ক্ষেত্রে ঋণ RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১-এর "পরিশিষ্ট XII" অনুসারে প্রস্তাবিত বিন্যাসের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ। বিদ্যমান ঋণ এবং নিরাপত্তা নথির পাশাপাশি এমআইটিসি প্রাপ্ত করা হবে এবং বোধগম্য ভাষায় অনুলিপি তৈরি করা হবে। ঋণ গ্রহণকারী, ঋণগ্রহীতা এবং কোম্পানির মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত ডুপ্লিকেট কপি যথাযথ স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতাদের কাছে হস্তান্তর করা হবে।

১৪.৯ কোম্পানির ক্রিয়াকলাপের স্বচ্ছতা বৃদ্ধির জন্য পরিষেবা চার্জ, সুদের হার, পেনাল চার্জ (যদি থাকে), প্রদত্ত পরিষেবা, পণ্যের তথ্য, বিভিন্ন লেনদেনের জন্য সময় নিয়ম এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা ইত্যাদির মতো বিভিন্ন মূল দিক প্রদর্শন করা প্রয়োজন। . কোম্পানি "নোটিস বোর্ড",

"বুকলেট/ব্রোশিওর", "ওয়েবসাইট", "অন্যান্য মোড অফ ডিসপ্লে" এবং "অন্যান্য সমস্যা"-তে নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে যেমনটি "সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি)"-এর অধীনে রয়েছে। RBI-HFC নির্দেশাবলী, ২০২১-এর পরিশিষ্ট XII।

১৪.১০ কোম্পানী তাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে; হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।

১৪.১১ কোম্পানি খণ্ড দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। অধিকন্তু, কোম্পানি পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের বৈষম্য করবে না। তবে, এটি কোম্পানিকে সমাজের বিভিন্ন শ্রেণীর জন্য প্রণীত স্কিমগুলি প্রতিষ্ঠা বা অংশগ্রহণ করতে বাধা দেয় না।

১৪.১২ এই কোড প্রচার করার জন্য, কোম্পানি করবে;

ক. বিদ্যমান এবং নতুন গ্রাহকদের কোডের একটি অনুলিপি প্রদান করুন;

খ. অনুরোধের ভিত্তিতে এই কোডটি কাউন্টারে বা ইলেকট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যমে বা মেইলের মাধ্যমে উপলব্ধ করুন;

গ. প্রতিটি শাখায় এবং আমাদের ওয়েবসাইটে এই কোডটি উপলব্ধ করুন; এবং

ঘ. নিশ্চিত করুন যে আমাদের কর্মীরা কোড সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য প্রদান করতে এবং কোডটি বাস্তবে প্রয়োগ করতে প্রশিক্ষিত।

এই সংশোধিত, সংশোধিত এবং আপডেট করা ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (FPC) অবিলম্বে কার্যকর হবে এবং কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ কর্তৃক ১৩ আগস্ট, ২০২১-এ অনুষ্ঠিত তাদের সভায় অনুমোদিত পূর্ববর্তী "ন্যায্য অনুশীলন কোডের নীতি" বাতিল হবে।

বিঃদ্রঃ: বৈশিষ্ট্য বিক্রয় এবং বিপণন বৈশিষ্ট্য, পণ্য, স্কিম ইত্যাদি যদিও এই FPC-তে উল্লেখ পাওয়া যেতে পারে কিন্তু বর্তমানে কোম্পানির দ্বারা প্রচারিত/বিপণন করা হয় না এবং বর্তমানে সম্পূর্ণরূপে নির্দেশিকাগুলিকে যথাযথভাবে অন্তর্ভুক্ত করার একমাত্র কারণের সাথে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে যেমন প্রচারিত এবং পরামর্শ দেওয়া হয়েছে। নিয়ন্ত্রক

Sd/-

(ডি জে বাগচী)

সি.ই.ও.

স্থানঃ কলকাতা

তারিখঃ ফেব্রুয়ারি ১২, ২০২৪

वाजवी पद्धती संहितेवर धोरण (FPC)

वरील संहिता कंपनीने भारतीय रिझर्व्ह बँकेने सार्वजनिक हितासाठी जारी केलेल्या नियम/निर्देशांच्या अनुषंगाने धोरण म्हणून स्वीकारली आहे आणि "चॅप्टर XIII: मास्टर डायरेक्शनचा वाजवी सराव संहिता - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी" मध्ये योग्यरित्या समाविष्ट आहे. - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, २०२१ RBI/२०२०-२१/७३ DOR.FIN.HFC.CC.No.१२०/०३.१०.१३६/२०२०-२१ दिनांक १७/०२/२०२१ द्वारे अधिसूचित" आणि त्यानंतरच्या सर्व सुधारणा (यापुढे "RBI-HFC दिशानिर्देश, २०२१" म्हणून संदर्भित).

हा "वाजवी व्यवहार संहिता (FPC)" प्रामुख्याने संभाव्य/अस्तित्वातील ग्राहक/कर्जदार यांच्याशी व्यवहार करताना/संबंध निर्माण करताना कंपनीने पाळल्या जाणाऱ्या पद्धती/मानकांची व्याख्या करतो आणि RBI-HFC निर्देश, २०२१ (वेळोवेळी सुधारणांचा समावेश आहे). कंपनीच्या सामान्य व्यवसायात, विशेषतः त्याच्या ग्राहक/कर्जदारांशी व्यवहार करताना, कंपनीने हाती घेतलेल्या सर्व क्रियाकलापांमध्ये सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा समावेश करणे हा तिचा एकमेव हेतू आहे.

NHB च्या नियामक निर्देशानुसार, सहारा हाऊसिंगफिना कॉर्पोरेशन लिमिटेड (SHCL) ने मास्टर सर्कुलर - द हाऊसिंग फायनान्स कंपनीज (NHB) मध्ये सेट केल्यानुसार त्यांच्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार तयार, दत्तक आणि अंमलात आणलेली "वाजवी सराव संहिता" तयार केली होती. दिशानिर्देश, २०१०.

मास्टर परिपत्रक - गृहनिर्माण वित्त कंपनी (NHB) दिशानिर्देश, २०१० सह RBI-HFC निर्देश, २०२१ आणि सध्याच्या संहितेत वेळोवेळी सुचवलेल्या सुधारणांसह, या संहितेचे पुनरावलोकन करणे आवश्यक आहे (सध्याच्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यासाठी), आणि (संचालक मंडळाने) मंजूर केले आणि नव्याने लागू केले. असे म्हटल्यावर, FPC चे मूळ सार कंपनी आणि तिचे ग्राहक(चे) दोघांनाही मदत करणे आणि चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे आणि पारदर्शकता वाढवणे हेच राहते.

1. कोडचा अर्ज:

कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीनंतर, हा कोड SHCL द्वारे काउंटरवर प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल, जसे की कॉर्पोरेट कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालये, शाखा अधिकारी आणि उपग्रह कार्यालये (असल्यास) आणि फोनवरून, टपालाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा कंपनीद्वारे आगामी काळात सादर केल्या जाणाऱ्या/ऑफर केल्या जाणाऱ्या सेवांच्या इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे. कंपनीच्या उत्पादनांच्या आणि योजनांच्या विक्री आणि विपणनाच्या उद्देशाने गुंतलेल्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (DSAs) सह SHCL च्या सर्व अधिकृत कार्यकर्त्यांना देखील ही संहिता लागू होईल हे नमूद करण्याची गरज नाही.

2. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- 2.1 कर्जदाराला संबोधित केलेले सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.
- 2.2 कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, याविषयीची सर्व माहिती कंपनी कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करेल. विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क/दंड, जर असेल तर, कर्जाला स्थिर दरावरून बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणतेही व्याज पुनर्संचयित कलम अस्तित्वात असणे आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे तर, कंपनीने कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूर करण्यामध्ये

गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' उघड करणे आवश्यक आहे. हे देखील सुनिश्चित केले जाईल की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत.

2.3 कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये (LAF) आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्त कंपन्या (HFCS) द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकतो. कर्जदार/ने. LAF कर्जसाठी अर्ज करताना LAF सोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील सूचित करेल.

2.4 कंपनी कर्जसाठी सर्व अर्जांची पावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. दिलेल्या पोचपावतीमध्ये प्राधान्याने कर्जाचा अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढला जाईल याचा उल्लेख असेल.

3. कर्जाचे मूल्यांकन, अटी / शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारण्याचे संप्रेषण:

3.1 कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील/कागदपत्रे अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केली जातील. जर त्याला कोणत्याही अतिरिक्त माहिती/कागदपत्रांची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाशी ताबडतोब संपर्क साधला जाईल / संपर्क साधला जाईल आणि त्यानुसार ग्राहकाला अर्जाच्या वेळी हे सांगितले जाईल.

3.2 कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, पद्धती यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लेखी स्वरूपात कळवावी. अर्जाची, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) आणि कर्जदार/ने या अटी आणि शर्तीची लेखी स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवा.

3.3 उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात आलेल्या दंडात्मक शुल्काचा कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात उल्लेख करेल.

3.4 कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत कंपनी नेहमीच देईल.

3.5 जर कर्जसाठी अर्ज सादर केलेल्या ग्राहकाला कंपनी कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नाकारण्याचे कारण (कारणे) सह लिखित स्वरूपात ग्राहकांना त्वरित कळवले जाईल.

4. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण आणि कर्जाची परतफेड/सेटलमेंटवर स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सोडणे:

4.1 कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल.

4.2 कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत नोटीस देईल आणि कर्जदारांना वाटप वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क यासह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल केला जाईल. , इतर लागू शुल्क / शुल्क इ. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कातील बदलांचा केवळ संभाव्य रीतीने परिणाम होईल आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

- 4.3 जर असा बदल कर्जदार/ग्राहकांच्या गैरसोयीसाठी असेल, तर तो/ती/ते/सी/से ६० (साठ) दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता, त्यांचे/तिचे/त्यांचे कर्ज खाते बंद करू शकतात किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतात. .
- 4.4 कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक््युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- 4.5 कंपनी कर्जदार/ना, सर्व सुरक्षा दस्तऐवज तिच्या सुरक्षित ताब्यात/कब्जेतील ३० (तीस) दिवसांच्या आत कंपनीच्या समाधानासाठी आणि सर्व देयांची वसुली झाल्यानंतर आणि कर्ज खाते बंद केल्यावर सोडेल. तथापि, उपरोक्त बंद करणे हे कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन आहे जो कंपनीला दिलेल्या कर्जदाराविरुद्ध त्याच्या/तिच्या/त्यांच्या/स्यांच्या नावावर असलेल्या इतर कोणत्याही कर्ज खात्याच्या संदर्भात आणि/किंवा कोणत्याही कर्जाच्या संदर्भात असू शकतो. /ते "जामीनदार" म्हणून उभे राहिले आहेत. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदार/ना उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/अदा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याची सूचना दिली जाईल. .
- 4.6 कंपनी सुरक्षा दस्तऐवज आणि सर्व संबंधित कागदपत्रे कर्जदार/ला त्याच्या/तिच्या पसंती/सोयीनुसार कर्जाच्या मूळ शाखेत किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही विद्यमान कार्यरत शाखा/कार्यालयात सुपूर्द करेल.
- 4.7 टाइमलाइन (म्हणजे ३० दिवसांच्या आत) आणि सुरक्षा दस्तऐवज परत करण्याचे ठिकाण आणि कंपनीच्या सुरक्षित कोठडीत असलेले सर्व संबंधित कागदपत्रे कर्ज मंजूरीच्या पत्रात योग्यरित्या नमूद केली जातील.
- 4.8 एकट्या कर्जदाराच्या किंवा संयुक्त कर्जदाराच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेच्या बाबतीत, कंपनी आपल्या वेबसाइटवर सुरक्षा दस्तऐवज परत/हँडओव्हर करण्यासाठी तयार केलेली अंतर्गत प्रक्रिया तसेच कर्जदार/च्या कायदेशीर वारसांना संबंधित कागदपत्रे प्रदर्शित करेल. .
- 4.9 कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांनंतर सुरक्षा दस्तऐवज आणि संबंधित कागदपत्रे जारी करण्यात उशीर झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला असे कारण सांगेल. विलंब, आणि विलंब कंपनीला कारणीभूत असल्यास, विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ती कर्जदाराला रु.५०००/- (रु. पाच हजार फक्त) दराने भरपाई देईल.
- 4.10 पुढे, मूळ सुरक्षा दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान होण्याच्या संभाव्य घटनेत, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी कर्जदारांना स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि संबंधित खर्च सहन करेल. वरील परिच्छेद ४.९ मध्ये सांगितल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्याची प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि अशा प्रकारे विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी रु.५०००/- विलंब कालावधीचा दंड लागू होईल. एकूण ६० (साठ) दिवसांच्या कालावधीनंतर.

4.11 कंपनी म्हणते की या निर्देशानुसार प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

5. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर मिळवलेली कर्जे:

कंपनी सध्या स्त्रोत कर्जदार/व्यवसाय आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज देण्याच्या प्लॅटफॉर्मला गुंतवत नाही आणि म्हणूनच कंपनीने अशा प्लॅटफॉर्मला गुंतवून ठेवल्यास, अन्यथा ज्या सूचनांचे पालन करावे लागले असते, त्यामध्ये सध्याचा समावेश नाही. FPC. तरीही, भविष्यात, कंपनीने असे व्यासपीठ वापरण्याचा निर्णय घेतल्यास, अशा गुंतवणूकींना सक्षम करण्याआधी आणि विक्री, विपणन आणि पुनर्प्राप्ती या पद्धतीची निवड करण्यापूर्वी ती तत्कालीन नियामक निर्देशानुसार या धोरणात सुधारणा/अद्यतन करेल.

6. संचालक मंडळाच्या जबाबदाऱ्या:

6.1 कंपनीचे संचालक मंडळ त्यांच्या ग्राहक/कर्जदारांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी आणि तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीमध्ये लागू असलेली योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा (GRM) मांडेल. GRM खात्री करेल की कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.

6.2 कंपनीचे संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील GRM च्या कामकाजाच्या नियमित पुनरावलोकनासाठी प्रदान करेल. कंपनीच्या सद्य स्तरावरील क्रियाकलाप आणि गतीशीलतेमध्ये असा नियतकालिक आढावा एकत्रित अहवालाद्वारे बोर्डासमोर एका आर्थिक वर्षात सहा महिन्यांच्या अंतराने दोन वेळा ठेवला जाईल, म्हणजे "एप्रिल ते सप्टेंबर" (६ महिने) अहवाल) आणि दुसरे "ऑक्टोबर ते मार्च" (६ महिने) साधारणपणे बोर्डाच्या लगेचच नंतरच्या बैठकीत, त्याच्या माहितीसाठी, पुनरावलोकनासाठी आणि टिप्पण्यांसाठी (जर असल्यास).

7. तक्रारी आणि तक्रार निवारण:

7.1 कंपनीकडे ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे यासाठी एक प्रणाली आणि 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 त्याला/तिला पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे. कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार केल्यास, ग्राहक/कर्जदाराला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

7.3 प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहक/कर्जदाराला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि त्याला/तिला कसे घ्यावे हे कळवले जाईल. तो/ती अजूनही प्रतिसाद/फीडबॅकने समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे.

7.4 कंपनी पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी तिची तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी नोंदवता येतील, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध करेल आणि याची खात्री करेल. विशेषतः ते त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले आहे. कंपनीने तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे दाखवावे की तक्रारकर्त्याला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो (NHB च्या वेबसाइटवर <https://grids.nhbonline.org.in/> आणि/किंवा <https://pgportal.gov.in/> वर किंवा नॅशनल हाऊसिंग बँकेकडे पोस्टाद्वारे तक्रारी नोंदवून नॅशनल हाऊसिंग बँकेचे (CRC) पर्यवेक्षण विभाग (कंप्लायंट रिड्रेसल सेल), ४था मजला, कोअर ५A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११० ००३.

8. भाषा आणि संप्रेषणाची पद्धत वाजवी व्यवहार कोड (FPC):

RBI-HFC निर्देश, २०२१ च्या अनुषंगाने वर वर्णन केलेल्या सुधारित/अद्ययावत/सुधारित FPC ला कंपनीच्या संचालक मंडळाने त्यांच्या ०९/०२/२०२४ रोजी झालेल्या बैठकीत मान्यता दिली आहे. पुढे, कंपनीला FPC संहितेचा रीड्राफ्ट करण्याचा अधिकार आणि स्वातंत्र्य आहे जेणेकरून त्याची व्याप्ती वाढवता येईल (नियामकाच्या निर्देशानुसार) परंतु ती कोणत्याही प्रकारे वरील संहितेच्या अंतर्निहित आत्म्याचा त्याग करणार नाही. ते विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर म्हणजेच www.saharahousingfina.com वर टाकण्यात येईल. पुढे, कर्जदाराच्या सोयीसाठी FPC देखील स्थानिक भाषेत अपलोड केले जाईल.

9. कंपनीकडून आकारले जाणारे अत्याधिक व्याजाचे नियम:

9.1 कंपनी तिच्या मंडळामार्फत निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जाच्या फॉर्ममध्ये उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे. कंपनीचे बोर्ड स्पष्टपणे दंडात्मक शुल्कासाठी (असल्यास) धोरण ठरवेल.

9.2 व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील. वेबसाइटवर अपलोड केलेली माहिती जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अपडेट केली जाईल.

9.3 व्याज दर आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

9.4 कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते (EMI/PEMI) व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात.

10. कंपनीकडून आकारले जाणारे जास्त व्याज (असल्यास):

कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, असल्यास) निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या बाबतीत पारदर्शकतेबाबत

FPC मधील निर्देश लक्षात ठेवावेत. कर्जदारांशी संप्रेषणामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल.

10.1 कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क:

- 10.1.A. कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड, जर आणि केव्हा आकारला जाईल (म्हणजेच आमच्या बाबतीत सध्या लागू फक्त विलंब, न भरणे आणि/किंवा ईएमआय/पीईएमआय/हप्ते/चे वेळेवर पेमेंट करण्यात चूक) 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि कर्जावरील व्याजाच्या दरामध्ये जोडलेल्या 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- 10.1.B. कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः आणि आत्म्याने पालन सुनिश्चित करेल.
- 10.1.C. कंपनी कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांबाबत बोर्डांनी मंजूर केलेले धोरण तयार करेल.
- 10.1.D. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- 10.1.E. वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- 10.1.F. व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण HFCs द्वारे ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये (MITC) स्पष्टपणे प्रकट केले जाईल.
- 10.1.G. जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- 10.1.H. पॅरा 10.1.A ते 10.1.G अंतर्गत या सूचना ०१ एप्रिल २०२४ पासून अंमलात येतील आणि कंपनीने त्यांच्या पॉलिसी फ्रेमवर्कमध्ये योग्य सुधारणा केल्या पाहिजेत आणि नवीन घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व कर्जांच्या संदर्भात वरील सूचनांची अंमलबजावणी सुनिश्चित केली जाईल. प्रभावी तारखेपासून. विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत (म्हणजेच ३१/०३/२०२४ पर्यंत सक्रिय कर्जे), नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीवर स्विचओव्हर ०१ एप्रिल, २०२४ किंवा त्यानंतरच्या पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरण तारखेला सुनिश्चित केले जाईल, परंतु ३० जून नंतर नाही. २०२४.

10.2 समतुल्य मासिक हप्त्यांवर (EMIs) फ्लोटिंग व्याज दराचा रीसेट:

10.2.A. ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट कर्ज मंजूर करताना, कंपनी कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेईल याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी हेडरूम/मार्जिन मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआय वाढवण्यासाठी उपलब्ध आहे, संभाव्य वाढीच्या परिस्थितीत. कर्जाच्या कालावधी दरम्यान बाह्य बेंचमार्क दर/व्याज दर. पुढे, या प्रकरणाशी संबंधित ग्राहकांच्या वाढत्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनी अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी एक योग्य धोरण फ्रेमवर्क तयार करेल:

- (I) मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदार/ग्राहकांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे EMI आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/टॅनर किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदारास त्वरित कळवले जाईल.
- (II) व्याजदर पुनर्संचयित करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. पॉलिसी, इतर गोष्टींसह, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधी दरम्यान किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट करू शकते.
- (III) कर्जदारांना (i) EMI मध्ये वाढ करणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवड करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल; आणि, (ii) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण स्वरूपात, प्रीपे करणे. फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंडाची आकारणी सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल.
- (IV) कर्जे फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर बदलण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापरासाठी अनुषंगिक कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च हे मंजूरी पत्रात आणि अशा शुल्कांच्या पुनरावृत्तीच्या वेळीही स्पष्ट केले जातील/ कंपनीकडून वेळोवेळी खर्च.
- (V) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्यास नकारात्मक परिशोधन होणार नाही.
- (VI) कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना, योग्य चॅनेलद्वारे, एक स्टेटमेंट शेअर करेल/अॅक्सेसेबल करेल ज्यामध्ये किमान, मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, बाकी EMI ची संख्या आणि वार्षिक कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर). विधाने सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजतील याची कंपनी खात्री करेल.

10.2.B. समान मासिक हप्त्याच्या कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

10.2.C. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की वरील सूचना सध्याच्या तसेच नवीन कर्जांपर्यंत विस्तारित केल्या आहेत. सर्व विद्यमान कर्जदारांना त्यांच्यासाठी उपलब्ध पर्यायांची माहिती देऊन, योग्य चॅनेलद्वारे संप्रेषण पाठवले जाईल.

11. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

कंपनी करेल;

- 11.1 सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक असल्याची खात्री करा
- 11.2 सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही मीडिया आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, कंपनी इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील आहेत. विनंतीवर किंवा www.saharahousingfina.com या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- 11.3 कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये, टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे, कंपनीच्या वेबसाइटवर, नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे, किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करणे.
- 11.4 जर कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला तर, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीला आवश्यक तेवढीच गोपनीयता आणि सुरक्षितता हाताळत आहेत. राखण्यासाठी.
- 11.5 कंपनी, वेळोवेळी, ग्राहकांना/कर्जदारांना त्यांच्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये त्यांच्याद्वारे उपलब्ध करून देऊ शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या / सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, ग्राहकांना/कर्जदारांना फक्त तेव्हाच कळवली जाईल जेव्हा त्याने/तिने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास त्यांची संमती मेलद्वारे किंवा त्यासाठी नोंदणी करून दिली असेल. वेबसाइट किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर.
- 11.6 कंपनी "त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) आचारसंहिता" लागू करेल ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जाऊ शकतात, ज्यासाठी ग्राहक/कर्जदारांशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे. वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकणे.
- 11.7 कंपनी RBI-HFC दिशानिर्देश, २०२१ च्या "अनेक्स X" च्या अनुषंगाने "डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (DSAs)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (DMAs) साठी आदर्श आचारसंहिता" स्वीकारेल. या बोडाने मंजूर केलेला कोड/धोरण अपलोड केले आहे. ताच्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार कंपनीच्या वेबसाइटवर. ग्राहक/कर्जदारांना तपशिलांसाठी www.saharahousingfina.com वर कंपनीची वेबसाइट पाहण्याचा सल्ला दिला जातो.
- 11.8 कंपनीच्या कोणत्याही ग्राहक/कर्जदाराकडून तिच्या प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डीएसएने कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतलेल्या किंवा या संहितेचे उल्लंघन केल्याची कोणतीही तक्रार आल्यावर, कंपनी तातडीने या प्रकरणाची चौकशी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलेल. तक्रार योग्य रीतीने करा आणि ग्राहक/कर्जदाराला झालेले कोणतेही नुकसान भरून काढेल.

- d. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- e. जर कंपन्यांना ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर त्यांनी ते देण्यापूर्वी त्यांची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी.
- 13.2 ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/तिच्याबद्दल कंपनीकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.
- 13.3 ग्राहक/कर्जदारांची वैयक्तिक माहिती कंपनीसह इतर कोणाकडूनही विपणन हेतूसाठी कंपनी वापरणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही.
14. **सामान्य:**
- 14.1 कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदार/ने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) कंपनीने कर्जदार/च्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे.
- 14.2 कर्जदाराकडून त्याच्या/तिच्या/त्यांच्या सक्रिय कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, २१ (एकवीस) दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. अशी विनंती मिळाल्याची तारीख. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असेल.
- 14.3 जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहक/कर्जदाराला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यानुसार समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून देणे समाविष्ट असेल.
- 14.4 कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ. ग्राहक/कर्जदारांच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाचा समावेश असावा. पुढे, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
- 14.5 कंपनीने RBI-HFC निर्देश, २०२१ च्या "अनेक्स XI" च्या अनुषंगाने "कंपनीद्वारे रिकव्हरी एजंट्सना गुंतण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे" स्थापित केली आहेत. बोर्डाने मंजूर केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड केली आहेत. ग्राहक/कर्जदारांना तपशिलांसाठी www.saharahousingfina.com वर कंपनीची वेबसाइट पाहण्याचा सल्ला दिला जातो.
- 14.6 कंपनी पुढील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद/फोरक्लोजरवर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:

- a. जेथे गृहनिर्माण कर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
- b. जेथे गृहनिर्माण कर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतः च्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे.

उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/HFC/NBFC आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.

कंपनी सध्या दुहेरी/विशेष दराने गृहनिर्माण कर्ज देत नाही. तथापि, भविष्यात असे करण्याचा निर्णय घेतल्यास, सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज प्री-क्लोजरच्या वेळी आहे की नाही यावर अवलंबून, निश्चित/फ्लोटिंग दरांना लागू होणारे प्री-क्लोजर मानदंड आकर्षित करतील, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहनिर्माण कर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यानंतर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

- 14.7 वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदार(त्यांच्या) सह किंवा त्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही.
- 14.8 14.8 कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी, कंपनीने "सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC)" समाविष्ट असलेला एक संक्षिप्त दस्तऐवज तयार केला आहे. आरबीआय-एचएफसी निर्देश, २०२१ च्या "अॅनेक्स XII" नुसार सर्व प्रकरणांमध्ये कर्ज. MITC विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त प्राप्त केले जाईल आणि डुप्लिकेटमध्ये तयार केले जाईल, ज्या भाषेत समजेल कर्जदार कर्जदार/कंपनी आणि कंपनी यांच्यात रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला योग्य पोचपावती अंतर्गत सुपूर्द केली जाईल.
- 14.9 कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन आवश्यक आहे. . कंपनी "सूचना फलक", "पुस्तके/ब्रोशर", "वेबसाइट", "डिस्प्लेचे इतर मोड" आणि "अन्य समस्या" वरील "सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC)" मध्ये समाविष्ट केलेल्या सूचनांचे पालन करेल. RBI-HFC निर्देश, २०२१ चा परिशिष्ट XII.
- 14.10 कंपनी त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल; हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- 14.11 कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, कंपनी अपंगत्वाच्या कारणास्तव दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

14.12 या संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनी करेल;

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करा;
- विनंती केल्यावर हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणावर किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या;
- हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करा; आणि
- मच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करा.

हा सुधारित, सुधारित आणि अद्ययावत फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (FPC) तात्काळ लागू होईल आणि कंपनीच्या संचालक मंडळाने १३ ऑगस्ट, २०२१ रोजी झालेल्या बैठकीत मंजूर केलेल्या पूर्वीच्या "नीट सराव संहितेवरील धोरण" ची जागा घेतील.

टीप: अनेक विक्री आणि विपणन वैशिष्ट्ये, उत्पादन, योजना इत्यादींचा जरी या FPC मध्ये उल्लेख आढळू शकतो परंतु सध्या कंपनीद्वारे प्रचार/विपणन केले जात नाही आणि सध्या प्रसारित आणि सल्ल्यानुसार संपूर्णपणे मार्गदर्शक तत्त्वे समाविष्ट करण्याचे एकमेव कारण आहे. नियामक द्वारे.

Sd/-
(डी जे बागची)
सी ई ओ

ठिकाण: कोलकाता
तारीख: १२ फेब्रुवारी २०२४

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) పై విధానం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా ప్రజా ప్రయోజనాల కోసం జారీ చేయబడిన నిబంధనలు/నిర్దేశాలకు అనుగుణంగా పై కోడ్ని కంపెనీ ఒక పాలసీగా స్వీకరించింది మరియు "చాప్టర్ XIII: ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ఆఫ్ ది మాస్టర్ డైరెక్టర్స్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ" లో సముచితంగా కవర్ చేయబడింది. - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021 RBI/2020-21/73 DOR. FIN. HFC. CC.No. 120/03.10.136/2020-21 తేదీ 17/02/2021" ద్వారా తెలియజేయబడింది" మరియు ఆ తర్వాత అన్ని సవరణలు (ఇకపై "RBI-HFC దిశలు, 2021"గా సూచిస్తారు).

ఈ "ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC)" ప్రాథమికంగా కాబోయ్/ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలతో సంబంధాలు ఏర్పరుచుకునే సమయంలో కంపెనీ పాటించాల్సిన పద్ధతులు/ప్రమాణాలను నిర్వచిస్తుంది మరియు RBI-HFC ఆదేశాలు, 2021 (సవరణలతో సహా) కి అనుగుణంగా రూపొందించబడింది. ఎప్పటికప్పుడు). దాని ఏకైక ఉద్దేశ్యం ఏమిటంటే, సాధారణ వ్యాపారంలో ముఖ్యంగా దాని కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ చేపట్టే అన్ని కార్యకలాపాలలో అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతులను పెంపొందించడం.

NHB యొక్క రెగ్యులేటరీ ఆదేశాల ప్రకారం, సహారా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్ (SHCL) మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ది హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్ (NHB)లో నిర్దేశించబడిన వారి నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా "ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్"ని తయారు చేసి, ఆమోదించింది మరియు అమలు చేసింది. దిశలు, 2010.

మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ది హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీస్ (NHB) ఆదేశాలు, 2010 RBI-HFC ఆదేశాలు, 2021 మరియు ప్రస్తుత కోడ్కు ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన సవరణలతో, ఈ కోడ్ను సమీక్షించవలసి ఉంటుంది (దీనికి అనుగుణంగా ప్రస్తుత నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు), మరియు ఆమోదించబడిన డైరెక్టర్ల బోర్డ్ ద్వారా మరియు తాజాగా అమలు చేయబడింది. అలా చెప్పిన తరువాత, FPC యొక్క ప్రాథమిక సారాంశం కంపెనీ మరియు దాని కస్టమర్(లు) ఇద్దరికీ సహాయం చేయడం మరియు మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం మరియు పారదర్శకతను పెంచడం.

1. కోడ్ యొక్క దరఖాస్తు:

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదం పొందిన తర్వాత, ఈ కోడ్ కౌంటర్లో SHCL అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది అంటే కార్పొరేట్ ఆఫీస్, రిజియన్ ఆఫీసులు, బ్రాంచ్ ఆఫీసర్లు మరియు శాటిలైట్ ఆఫీసులు (ఎదైనా ఉంటే) మరియు ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్లో లేదా రాబోయే రోజుల్లో కంపెనీ ప్రవేశపెట్టే/అందించే ఏదైనా ఇతర సేవల పద్ధతి ద్వారా. కంపెనీ ఉత్పత్తులు మరియు స్కీమ్ల విక్రయాలు మరియు మార్కెటింగ్ ప్రయోజనం కోసం నిమగ్నమైన డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు) తో సహా SHCL యొక్క అధికృత కార్యకర్తలందరికీ కూడా కోడ్ వర్తిస్తుందని ప్రత్యేకంగా చెప్పనవసరం లేదు.

2. రుణాలు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తు:

ఫిబ్రవరి 09, 2024న జరిగిన కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సమావేశంలో చేసిన సమీక్ష మరియు సవరణలకు అనుగుణంగా అమలు చేయడానికి ఆమోదించబడింది

2.1 రుణగ్రహీత/లకి సంబంధించే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత/లు అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

2.2 కంపెనీ రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీల గురించిన మొత్తం సమాచారాన్ని రుణగ్రహీత/లకు పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది, రుణం మొత్తం మంజూరు చేయబడకపోతే/వితరించబడకపోతే తిరిగి చెల్లించాల్సిన రుసుము మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యమైన రీపేమెంట్ కోసం జరిమానా ఛార్జీలు/పెనాల్టీ, ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని స్థిరమైన నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్లకు మార్చడానికి లేదా వైస్ వెర్సా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం కోసం మార్పిడి ఛార్జీలు. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, కంపెనీ పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్ను ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'అన్నీ ఖర్చుతో' బహిర్గతం చేయాలి. అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేనివని కూడా నిర్ధారించాలి.

2.3 రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు (LAF) రుణగ్రహీత/ల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి, తద్వారా ఇతర హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFCలు) అందించే నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు. రుణగ్రహీత/ల ద్వారా. రుణం కోసం దరఖాస్తు చేసే సమయంలో LAFతో సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను కూడా LAF సూచిస్తుంది.

2.4 కంపెనీ రుణం కోసం అన్ని దరఖాస్తుల రసీదు కోసం రసీదు ఇచ్చే వ్యవస్థను రూపొందించాలి. ఇచ్చిన రసీదులో లోన్ అప్లికేషన్ ఏ సమయంలో పారవేయబడుతుందో పేర్కొనడం ఉత్తమం.

3. లోన్ మదింపు, నిబంధనలు / షరతులు మరియు లోన్ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్:

3.1 సాధారణంగా రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలు/పత్రాలు దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీచే సేకరించబడతాయి. దీనికి ఏదైనా అదనపు సమాచారం/పత్రాలు అవసరమైతే, కస్టమర్కు తక్షణమే తెలియజేయాలి / సంప్రదించాలి మరియు దరఖాస్తు సమయంలో కస్టమర్కు దీని గురించి తెలియజేయాలి.

- 3.2 కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటు, పద్ధతితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. దరఖాస్తు, EMI నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) మరియు రుణగ్రహీత/లు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల వ్రాతపూర్వక ఆమోదాన్ని దాని రికార్డులో ఉంచండి.
- 3.3 కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్‌లో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలను పేర్కొనాలి.
- 3.4 రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతకు రుణగ్రహీత/లు సరైన అంగీకారానికి వ్యతిరేకంగా రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు కంపెనీ స్థిరంగా రుణ ఒప్పందం కాపీని అందజేస్తుంది.
- 3.5 రుణం కోసం దరఖాస్తును సమర్పించిన కస్టమర్‌కు కంపెనీ రుణాన్ని అందించలేకపోతే, తిరస్కరణకు గల కారణం(ల)తో పాటు వ్రాతపూర్వకంగా కస్టమర్/లకి తక్షణమే తెలియజేయబడుతుంది.

4. నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ, మరియు తిరిగి చెల్లింపు/లోన్ సెటిల్‌మెంట్‌పై స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడం:

- 4.1 రుణ ఒప్పందం / మంజూరు లేఖలో ఇవ్వబడిన పంపిణీ షెడ్యూల్‌కు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- 4.2 చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీత/లు అర్థం చేసుకున్న భాషలో లేదా భాషలో రుణగ్రహీతకు కంపెనీ నోటీసు ఇస్తుంది. , వర్తించే ఇతర రుసుము / ఛార్జీలు మొదలైనవి. కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని నిర్ధారిస్తుంది మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- 4.3 అటువంటి మార్పు రుణగ్రహీతలకు/కస్టమర్లకు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను/ఆమె/వారు 60 (అరవై) రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా, అతని/ఆమె/వారి లోన్ ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా మార్చవచ్చు.

- 4.4 ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం అనేది రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- 4.5 కంపెనీ సంతృప్తి చెందడం మరియు రుణ ఖాతా యొక్క ఏకకాల మూసివేత కారణంగా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించి మరియు అన్ని బకాయిలను గ్రహించిన తర్వాత 30 (ముప్పై) రోజులలోపు తన సురక్షిత కస్టడీ/స్వాధీనంలో ఉన్న అన్ని భద్రతా పత్రాలను, రుణగ్రహీత/లకు కంపెనీ విడుదల చేస్తుంది. ఏది ఏమైనప్పటికీ, పైన పేర్కొన్న మూసివేత అతని/ఆమె/వారి పేరులోని ఏదైనా ఇతర రుణ ఖాతాకు సంబంధించి మరియు/లేదా అతను/ఆమె ఏదైనా రుణానికి సంబంధించి ఇచ్చిన రుణగ్రహీత/లకి వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉండే ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉంటుంది. /వారు "గ్యారంటీ"గా నిలిచారు. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీత/లు నోటీసు ఇవ్వబడతారు..
- 4.6 కంపెనీ సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లు మరియు అన్ని సంబంధిత పత్రాలను రుణగ్రహీత/లు, రుణం పొందిన బ్రాంచ్ లో లేదా అతని/ఆమె ప్రాధాన్యత/సౌలభ్యం ప్రకారం కంపెనీ యొక్క ఏ ఇతర అప్పటి ఆపరేషనల్ బ్రాంచ్/ఆఫీస్ లో అందజేయాలి.
- 4.7 కాలక్రమం (అంటే 30 రోజులలోపు) మరియు సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇచ్చే స్థలం మరియు కంపెనీ సురక్షిత కస్టడీలో ఉన్న అన్ని సంబంధిత పత్రాలు రుణ మంజూరు లేఖలో సక్రమంగా పేర్కొనబడతాయి.
- 4.8 ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, రుణగ్రహీత/ల చట్టపరమైన వారసులకు భద్రతా పత్రాలు అలాగే సంబంధిత పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడం/అప్పగించడం కోసం రూపొందించిన అంతర్గత ప్రక్రియను కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శిస్తుంది.
- 4.9 సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లు మరియు సంబంధిత పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగినప్పుడు లేదా 30 రోజులకు మించి సంబంధిత రిజిస్ట్రీతో ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, పూర్తి తిరిగి చెల్లించడం/లోన్ సెటిల్ మెంట్ చేసిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీత/లకి కారణాన్ని తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యమైతే, కంపెనీకి ఆలస్యమైతే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రూ.5000/- (రూ. ఐదు వేలు మాత్రమే) చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం ఇస్తుంది.
- 4.10 ఇంకా, అసలు భద్రతా పత్రాలకు నష్టం/నష్టం సంభవించే అవకాశం లేని సందర్భంలో, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు స్థిరాస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్

కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. పైన పాఠా 4.9లో పేర్కొన్న విధంగా పరిహారం చెల్లించడానికి అదనంగా. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందే ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి కంపెనీకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది, తద్వారా ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు రూ. 5000/- ఆలస్య పీరియడ్ పెనాల్టీ వర్తిస్తుంది. మొత్తం 60 (అరవై) రోజుల వ్యవధి తర్వాత.

4.11 ఈ ఆదేశాల క్రింద అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా ఇతర పరిహారం పొందేందుకు రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉంటుందని కంపెనీ పేర్కొంది.

5. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ల ద్వారా పొందిన రుణాలు:

కంపెనీ ప్రస్తుతం డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్లను సోర్స్ రుణగ్రహీతలు/వ్యాపారం మరియు/లేదా బకాయిలను రికవరీ చేయడంలో నిమగ్నమవ్వడం లేదు, అందువల్ల కంపెనీ అటువంటి ప్లాట్ ఫారమ్లను నిమగ్నం చేసినట్లయితే, కంపెనీ అనుసరించాల్సిన సూచనలను ప్రస్తుతానికి ఇందులో చేర్చలేదు. FPC. అయినప్పటికీ, భవిష్యత్తులో, కంపెనీ అటువంటి ప్లాట్ ఫారమ్లను ఉపయోగించాలని నిర్ణయించుకుంటే, అటువంటి నిశ్చితార్థాలను ప్రారంభించే ముందు మరియు అటువంటి విక్రయాలు, మార్కెటింగ్ మరియు పునరుద్ధరణ పద్ధతిని ఎంచుకోవడానికి ముందు, అప్పటి నియంత్రణ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఈ విధానాన్ని సవరించడం/నవీకరించడం జరుగుతుంది.

6. డైరెక్టర్ల బోర్డు యొక్క బాధ్యతలు:

6.1 కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు దాని కష్టమర్లు/రుణగ్రహీతల నుండి స్వీకరించిన ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కంపెనీలో వర్తించే తగిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని (GRM) నిర్దేశిస్తుంది. GRM సంస్థ యొక్క అధీకృత కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది.

6.2 ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో GRM యొక్క పనితీరును కాలానుగుణంగా సమీక్షించడానికి కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు అందిస్తుంది. కంపెనీ ప్రస్తుత స్థాయి కార్యకలాపాలు మరియు డైనమిక్స్లో, ఏకీకృత నివేదిక ద్వారా అటువంటి కాలానుగుణ సమీక్షను ఆరు నెలల వ్యవధిలో ఆర్థిక సంవత్సరంలో రెండుసార్లు బోర్డు ముందు ఉంచాలి, అంటే "ఏప్రిల్ నుండి సెప్టెంబర్" (6 నెలల వరకు) మరియు "అక్టోబర్ నుండి మార్చి" (6 నెలలు) కోసం మరొకటి సాధారణంగా బోర్డు

యొక్క వెంటనే తదుపరి సమావేశంలో దాని సమాచారం, సమీక్ష మరియు వ్యాఖ్యల కోసం (ఏదైనా ఉంటే) ఉంచబడుతుంది.

7. ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

7.1 కంపెనీకి ఆన్‌లైన్‌లో స్వీకరించిన వాటితో సహా దాని ప్రతి కార్యాలయంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు పరిష్కరించడం కోసం ఒక వ్యవస్థ మరియు ప్రక్రియ ఉంటుంది. కంపెనీ యొక్క అన్ని ఆపరేటింగ్ శాఖలలో ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ అందుబాటులో ఉంటుంది.

7.2 కస్టమర్/రుణగ్రహీత నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు ఒక వారంలోపు రసీదు/ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు మరియు హోదా ఉండాలి. కంపెనీ నియమించబడిన తెలిఫోన్ హెల్ప్‌డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో ఫిర్యాదు ఫోన్ ద్వారా రిలే చేయబడితే, కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు సహేతుకమైన వ్యవధిలో పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది.

7.3 విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తన తుది ప్రతిస్పందనను కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు పంపాలి లేదా ప్రతిస్పందించడానికి మరింత సమయం ఎందుకు అవసరమో వివరించాలి మరియు ఫిర్యాదు అందిన ఆరు వారాలలోపు అతను/ఆమె ప్రతిస్పందన/ఫీడ్‌బ్యాక్‌తో ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే అతని/ఆమె ఫిర్యాదు ఎలా తీసుకోవాలి తెలియజేయాలి.

7.4 బాధిత రుణగ్రహీత ద్వారా ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి కంపెనీ తన ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని (ఇ-మెయిల్ ఐడి మరియు ఫిర్యాదులను నమోదు చేయగల ఇతర సంప్రదింపు వివరాలు, సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్నిఅరౌండ్ సమయం, పెరుగుదల కోసం మాతృక మొదలైనవి) ప్రచారం చేస్తుంది మరియు నిర్ధారిస్తుంది. ప్రత్యేకంగా దాని వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడింది. కంపెనీ తన అన్ని కార్యాలయాలు/బ్రాంచ్‌లలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో స్పష్టంగా ప్రదర్శించాలి, ఫిర్యాదుదారు కంపెనీ నుండి ఒక నెల వ్యవధిలోగా ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తి చెందితే, ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్‌ను సంప్రదించవచ్చు (NHB వెబ్‌సైట్‌లో <https://grids.nhbonline.org.in/> మరియు/లేదా <https://pgportal.gov.in/> లేదా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్‌కి పోస్ట్ ద్వారా ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదులు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క CRC), పర్యవేక్షణల విభాగం (కంపైంట్ రిడ్రెసల్ సెల్), 4వ అంతస్తు, కోర్ 5A, ఇండియా హాబిటాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్, న్యూఢిల్లీ - 110 003.

8. భాష మరియు కమ్యూనికేటింగ్ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC):

ఫిబ్రవరి 09, 2024న జరిగిన కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సమావేశంలో చేసిన సమీక్ష మరియు సవరణలకు అనుగుణంగా అమలు చేయడానికి ఆమోదించబడింది

RBI-HFC ఆదేశాలు, 2021కి అనుగుణంగా పైన వివరించిన సవరించబడిన/నవీకరించబడిన/సవరించిన FPC 09/02/2024న జరిగిన సమావేశంలో కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డులచే ఆమోదించబడింది. ఇంకా, కంపెనీ దాని పరిధిని (నియంత్రకం యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా) మెరుగుపరచడానికి FPC కోడ్ను రీడ్రాఫ్ట్ చేసే హక్కు మరియు స్వేచ్ఛను కలిగి ఉంది, అయితే అది పై కోడ్లోని స్ఫూర్తిని ఏ విధంగానూ త్యాగం చేయదు. ఇది వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అంటే www.saharahousingfina.comలో ఉంచబడుతుంది. ఇంకా, రుణగ్రహీత సౌలభ్యం కోసం FPC అదనంగా స్థానిక భాషలో ఆప్‌లోడ్ చేయబడుతుంది.

9. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీకి సంబంధించిన నిబంధనలు:

- 9.1 కంపెనీ తన బోర్డు ద్వారా నిధుల ధర, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని వడ్డీ రేటు నమూనాను అనుసరిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది. వడ్డీ రేటు మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధత యొక్క గ్రేడేషన్ విధానం దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో రుణగ్రహీతకు లేదా కస్టమర్‌కు తెలియజేయబడుతుంది మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. కంపెనీ బోర్డు జరిమానా ఛార్జీల కోసం (ఏదైనా ఉంటే) పాలసీని స్పష్టంగా నిర్దేశిస్తుంది.
- 9.2 వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్‌ల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడతాయి. వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు వెబ్‌సైట్‌లో ఆప్‌లోడ్ చేయబడిన సమాచారం ఆప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.
- 9.3 వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) తప్పనిసరిగా వార్షిక రేటుగా ఉండాలి, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.
- 9.4 రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు (EMI/PEMI) వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

10. కంపెనీ వసూలు చేసే అధిక వడ్డీ (ఏదైనా ఉంటే):

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఈ విషయంలో రుణాల నిబంధనలు మరియు

షరతులకు సంబంధించి పారదర్శకత గురించి FPCలోని ఆదేశాలను దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి. రుణగ్రహీతలతో కమ్యూనికేషన్లో తగినంత పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి ప్రక్రియ మరియు కార్యకలాపాలను పర్యవేక్షించడానికి కంపెనీ అంతర్గత యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది.

10.1 లోన్ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు:

10.1.A. రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానా విధించబడినప్పుడు మరియు విధించబడుతుంది (అనగా ప్రస్తుతం వర్తించే మా విషయంలో మాత్రమే ఆలస్యం, చెల్లింపు మరియు/లేదా EMIలు/PEMIలు/ ఇన్స్టాల్మెంట్/ల సకాలంలో చెల్లింపులో డిఫాల్ట్) 'పెనాల్ ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడతాయి మరియు రుణాలపై విధించే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'పెనాల్ వడ్డీ' రూపంలో విధించబడవు. జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీ సమ్మేళనం కోసం సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.

10.1.B. కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగాన్ని పరిచయం చేయదు మరియు లేఖ మరియు ఆత్మ రెండింటిలోనూ ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.

10.1.C. కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీలు లేదా రుణాలపై ఇలాంటి ఛార్జీలపై బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని రూపొందించాలి.

10.1.D. జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.

10.1.E. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

- 10.1.F. వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల క్రింద కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు, జరిమానా ఛార్జీల క్వాంటం మరియు కారణాన్ని HFCలు కస్టమర్లకు రుణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు (MITC)లో స్పష్టంగా వెల్లడిస్తాయి.
- 10.1.G లోన్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని రిమైండర్లను రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడు, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దాని కారణం కూడా తెలియజేయబడుతుంది.
- 10.1.H. పారా 10.1.A నుండి 10.1.G వరకు ఉన్న ఈ సూచనలు ఏప్రిల్ 01, 2024 నుండి అమలులోకి వస్తాయి మరియు కంపెనీ వారి పాలసీ ఫ్రేమ్‌వర్క్‌లో తగిన సవరణలను నిర్వహిస్తుంది మరియు పొందబడిన/పునరుద్ధరించిన అన్ని తాజా రుణాలకు సంబంధించి పై సూచనల అమలును నిర్ధారిస్తుంది. అమలులో ఉన్న తేదీ నుండి. ఇప్పటికే ఉన్న లోన్ల విషయంలో (అంటే 31/03/2024 వరకు ఉన్న యాక్టివ్ లోన్లు), కొత్త జరిమానా ఛార్జీల పాలనకు మారడం తదుపరి సమీక్ష లేదా పునరుద్ధరణ తేదీ ఏప్రిల్ 01, 2024న లేదా తర్వాత వచ్చేలా నిర్ధారిస్తుంది, కానీ జూన్ 30 తర్వాత కాదు. 2024
- 10.2 సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMIలు) పై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్:
- 10.2.A. EMI ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్లను మంజూరు చేసే సమయంలో, కంపెనీ రుణగ్రహీతల రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది, అవధిని పొడిగించడానికి మరియు/లేదా EMI పెరుగుదలకు తగిన హెడ్‌రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉండేలా చూసుకోవాలి. రుణం యొక్క అవధి సమయంలో బాహ్య బెంచ్‌మార్క్ రేటు/వడ్డీ రేట్లు. ఇంకా, ఈ విషయానికి సంబంధించి పెరుగుతున్న వినియోగదారుల మనోవేదనలను పరిష్కరించడానికి, కంపెనీ అమలు మరియు సమ్మతి కోసం క్రింది అవసరాలకు అనుగుణంగా తగిన పాలసీ ఫ్రేమ్‌వర్క్‌ను ఏర్పాటు చేస్తుంది:
- (I) మంజూరు సమయంలో, EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే లోన్‌పై వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల కలిగే ప్రభావం గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా EMI/ అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, వెంటనే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

- (II) వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ వారి బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిరమైన రేటుకు మారడానికి రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. పాలసీ, ఇంటర్ ఎలియా, లోన్ వ్యవధి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా పేర్కొనవచ్చు.
- (III) రుణగ్రహీతలకు (i) EMIలో మెరుగుదల లేదా గడువు పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం ఎంపిక చేసుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది; మరియు, (ii) లోన్ వ్యవధిలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి. జప్తు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ యొక్క లెవీ ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉంటుంది.
- (IV) ఫ్లోటింగ్ నుండి ఫిక్స్డ్ రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలన ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు అటువంటి ఛార్జీల సవరణ సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి/ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ ఖర్చులు.
- (V) ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో అవధిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల రుణ విమోచన జరగకుండా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (VI) కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో ఒక స్టేట్మెంట్ను భాగస్వామ్యం చేస్తుంది/అందుబాటులోకి తీసుకురావాలి, ఇది కనిష్టంగా, ఇప్పటి వరకు తిరిగి పొందిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న మరియు వార్షిక EMIల సంఖ్యను లెక్కించాలి. రుణం మొత్తం అవధికి వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR). స్టేట్మెంట్లు సరళమైనవి మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా కంపెనీ నిర్ధారించాలి.
- 10.2.B. ఈక్వైటెడ్ నెలవారీ వాయిదా రుణాలు కాకుండా, ఈ సూచనలు కూడా వర్తిస్తాయి, వివిధ కాలాల యొక్క అన్ని సమాన వాయిదాల ఆధారిత రుణాలకు కూడా.
- 10.2.C. పైన పేర్కొన్న సూచనలను ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త రుణాలకు విస్తరించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది. ఇప్పటికే ఉన్న రుణగ్రహీతలందరికీ తగిన మార్గాల ద్వారా కమ్యూనికేషన్ పంపబడుతుంది, వారికి అందుబాటులో ఉన్న ఎంపికలను తెలియజేస్తుంది.

11. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు:

కంపెనీ చేయాలి;

- 11.1 అన్ని అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు వాస్తవంగా ఉందని నిర్ధారించుకోండి.
- 11.2 ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల యొక్క పూర్తి వివరాలు కూడా కంపెనీ సూచించాలి. అభ్యర్థనపై లేదా దాని వెబ్ సైట్ www.saharahousingfina.comలో అందుబాటులో ఉంటుంది.
- 11.3 కంపెనీ తమ శాఖలలో నోటీసులు పెట్టడం ద్వారా, టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్-లైన్ల ద్వారా, కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో, నియమించబడిన సిబ్బంది/హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా, వడ్డీ రేటు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (పెనాల్ ఛార్జీలు, ఏవైనా ఉంటే) సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. సర్వీస్ గైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ అందించడం.
- 11.4 మద్దతు సేవలను అందించడానికి కంపెనీ మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, కంపెనీకి అవసరమైనంత గోప్యత మరియు భద్రతతో కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) నిర్వహించేటటువంటి థర్డ్ పార్టీలను కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది .
- 11.5 కంపెనీ, ఎప్పటికప్పుడు, కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలు తమ ఉత్పత్తులకు సంబంధించిన వివిధ ఫీచర్లను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఉత్పత్తులు / సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ప్రచార ఆఫర్ల గురించిన సమాచారం, కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలకు మెయిల్ ద్వారా లేదా రిజిస్టర్ చేసుకోవడం ద్వారా అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించడానికి అతను/ఆమె తన సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే వారికి తెలియజేయబడుతుంది. వెబ్ సైట్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ లో.
- 11.6 కంపెనీ "వారి డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెన్సీల (DSAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళి"ని ఉంచుతుంది, దీని సేవలు మార్కెట్ ఉత్పత్తులు/సేవలకు అందుబాటులో ఉంటాయి, ఇతర విషయాలతోపాటు, వారు కస్టమర్/రుణగ్రహీతలను సంప్రదించినప్పుడు తమను తాము గుర్తించుకోవాలి ఉంటుంది. వ్యక్తిగతంగా లేదా ఫోన్ ద్వారా ఉత్పత్తులను అమ్మడం.

11.7 కంపెనీ RBI-HFC ఆదేశాలు, 2021 యొక్క "Annex X"కి అనుగుణంగా "డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు (DSAలు)/డైరెక్ట్ మార్కెటింగ్ ఏజెంట్లు (DMAలు) కోసం ప్రవర్తనా నియమావళిని అనుసరించాలి. పేర్కొన్న బోర్డ్ ఆమోదించబడిన కోడ్/పాలసీ అప్లోడ్ చేయబడింది తాజా నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో. కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలు వివరాల కోసం కంపెనీ వెబ్ సైట్ www.saharahousingfina.comని చూడాలని సూచించారు.

11.8 కంపెనీ ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా DSA ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లు కంపెనీకి చెందిన ఏదైనా కస్టమర్/రుణగ్రహీత నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు వచ్చినప్పుడు, కంపెనీ ఆ విషయాన్ని పరిశోధించడానికి మరియు నిర్వహించడానికి తగిన చర్యలను వెంటనే ప్రారంభించాలి. ఫిర్యాదు సక్రమంగా మరియు కస్టమర్/రుణగ్రహీత ద్వారా సంభవించే ఏదైనా నష్టాన్ని సరిచేయాలి.

12. హామీదారులు:

ఒక వ్యక్తి రుణానికి గ్యారెంటర్ గా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, అతను/ఆమె/వారికి దీని గురించి తెలియజేయాలి:

- హామీదారుగా అతని/ఆమె/వారి బాధ్యత;
- అతను/ఆమె/వారు అతని/ఆమె/తమను కంపెనీకి అప్పగించే బాధ్యత మొత్తం;
- అతని/ఆమె/వారి బాధ్యతను చెల్లించమని కంపెనీ అతనిని/ఆమె/వారిని పిలిచే పరిస్థితులు;
- అతను/ఆమె/వారు గ్యారెంటర్ గా చెల్లించడంలో విఫలమైతే కంపెనీలో అతని/ఆమె ఇతర డబ్బులను కంపెనీ ఆశ్రయించిందా;
- గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితమైనా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా; మరియు
- గ్యారెంటర్ గా అతని/ఆమె బాధ్యతలు డిశ్చార్జ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే కంపెనీ అతనికి/ఆమె/వారికి దీని గురించి తెలియజేసే విధానం.
- బకాయిలను చెల్లించడానికి తగిన మార్గాలను కలిగి ఉన్నప్పటికీ, కంపెనీ చేసిన డిమాండ్ కు కట్టుబడి ఉండేందుకు గ్యారెంటర్ నిరాకరిస్తే, అటువంటి హామీదారుని "ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్"గా కూడా పరిగణిస్తారు.

రుణగ్రహీత/లు ఎవరికి అతను/ఆమె/వారు గ్యారెంటర్‌గా నిలబడతారో వారి ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా భౌతిక ప్రతికూల మార్పుల గురించి కంపెనీ అతనికి/ఆమె/వారికి తెలియజేయాలి.

13. గోప్యత మరియు గోప్యత:

కస్టమర్‌లు/రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారం, ప్రస్తుత మరియు గత రెండు, ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణించబడుతుంది మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయబడుతుంది;

13.1 కస్టమర్/రుణగ్రహీతల ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను, కస్టమర్‌లు అందించినా లేదా ఇతరత్రా, వారి సమూహంలోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా, కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా ఎవరికైనా కంపెనీ బహిర్గతం చేయదు;

a. చట్టం ద్వారా సమాచారం ఇవ్వాలంటే.

b. ప్రజల పట్ల కర్తవ్యం ఉంటే సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి.

c. కంపెనీల ఆసక్తులకు వారు సమాచారం ఇవ్వాలని కోరితే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి). అయితే, మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం గ్రూప్‌లోని ఇతర కంపెనీలతో సహా ఇతరులకు కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల గురించి (కస్టమర్ పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇది ఒక కారణంగా ఉపయోగించరాదు.

d. కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కంపెనీని అడిగితే లేదా కస్టమర్ అనుమతితో.

e. కస్టమర్ల గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని కంపెనీలను అడిగితే, దానిని ఇచ్చే ముందు వారు అతని/ఆమె వ్రాతపూర్వక అనుమతిని పొందాలి.

13.2 కస్టమర్ అతని/ఆమె గురించి కంపెనీ కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ఫ్రేమ్‌వర్క్ కింద అతని/ఆమె హక్కుల పరిధిని తెలియజేయాలి.

13.3 కస్టమర్ వారికి ప్రత్యేకంగా అధికారం ఇస్తే తప్ప, కంపెనీతో సహా ఎవరైనా మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ఉపయోగించదు.

14. సాధారణం:

- 14.1 లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా కంపెనీ రుణగ్రహీత/ల వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత/లు వెల్లడించని సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప).
- 14.2 రుణగ్రహీత/లు అతని/ఆమె/వారి క్రియాశీల రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా కంపెనీ అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, 21 (ఇరవై ఒకటి) రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ. అటువంటి బదిలీ/లు చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉండాలి.
- 14.3 రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, కంపెనీ మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్/రుణగ్రహీతకు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్కు నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా అతనికి గుర్తు చేయడం ఉంటుంది.
- 14.4 రుణాల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో కంపెనీ సిబ్బంది అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది. ఇంకా, కస్టమర్లతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- 14.5 RBI-HFC ఆదేశాలు, 2021 యొక్క "Annex XI"కి అనుగుణంగా "కంపెనీ ద్వారా రికవరీ ఏజెంట్లను ఎంగేజ్ చేయడానికి మార్గదర్శకాలను" కంపెనీ ఏర్పాటు చేసింది. బోర్డ్ ఆమోదించిన మార్గదర్శకాలు కంపెనీ వెబ్సైట్లో అప్లోడ్ చేయబడ్డాయి. కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలు వివరాల కోసం కంపెనీ వెబ్సైట్ www.saharahousingfina.comని చూడాలని సూచించారు.
- 14.6 కింది పరిస్థితులలో హౌసింగ్ లోన్ల ప్రీ-క్లోజర్/ఫోర్క్లోజర్పై కంపెనీ ప్రీ-పేమెంట్ లెవీ లేదా పెనాల్టీని వసూలు చేయదు:

- a. హౌసింగ్ లోన్ ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు ఆధారంగా మరియు ఏదైనా మూలం నుండి ముందుగా మూసివేయబడిన చోట.
- b. గృహ రుణం స్థిర వడ్డీ రేటు ప్రాతిపదికన ఉన్న చోట మరియు రుణగ్రహీత వారి స్వంత మూలాల నుండి రుణాన్ని ముందే మూసివేసారు.

ప్రయోజనం కోసం "సొంత మూలాధారాలు" అంటే బ్యాంక్/HFC/NBFC మరియు/లేదా ఆర్థిక సంస్థ నుండి రుణం తీసుకోవడం కాకుండా ఏదైనా మూలం అని అర్థం.

కంపెనీ ప్రస్తుతం డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ కింద రుణం ఇవ్వదు. అయితే, భవిష్యత్తులో అలా చేయాలని నిర్ణయించుకున్నట్లయితే, అన్ని డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ (ఫిక్సెడ్ మరియు ప్లోటింగ్ కలయిక) హౌసింగ్ లోన్లు ప్రీ-క్లోజర్ సమయంలో కాదా అనేదానిపై ఆధారపడి ఫిక్సెడ్/ప్లోటింగ్ రేట్ కి వర్తించే ప్రీ-క్లోజర్ నిబంధనలను ఆకర్షిస్తాయి, రుణం స్థిర లేదా ప్లోటింగ్ రేటుపై ఉంటుంది. డ్యూయల్/స్పెషల్ రేట్ హౌసింగ్ లోన్ల విషయంలో, స్థిర వడ్డీ రేటు వ్యవధి ముగిసిన తర్వాత, లోన్ ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్ గా మార్చబడిన తర్వాత ప్లోటింగ్ రేట్ కోసం ప్రీ-క్లోజర్ నార్మ్ వర్తిస్తుంది. ఫిక్సెడ్ రేట్ లోన్ అనేది లోన్ మొత్తం కాలవ్యవధికి రేటు నిర్ణయించబడిందని కూడా స్పష్టం చేయబడింది.

- 14.7 సహ-ఆబ్లిగేట్(లు)తో లేదా లేకుండా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్ పై కంపెనీ ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించదు.
- 14.8 కంపెనీ మరియు వ్యక్తిగత రుణగ్రహీత/ల మధ్య అంగీకరించబడిన హౌసింగ్ లోన్ యొక్క ప్రధాన నిబంధనలు మరియు షరతులను త్వరగా మరియు చక్కగా అర్థం చేసుకోవడానికి, కంపెనీ "అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)" తో కూడిన సంక్షిప్త పత్రాన్ని రూపొందించింది. RBI-HFC ఆదేశాలు, 2021 యొక్క "Annex XII" ప్రకారం సూచించే ఆకృతికి అనుగుణంగా అన్ని సందర్భాల్లో రుణం. MITC ఇప్పటికే ఉన్న లోన్ & సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లకు అదనంగా పొందబడుతుంది మరియు వారికి అర్థమయ్యే భాషలో నకిలీలో తయారు చేయబడుతుంది రుణగ్రహీత. రుణగ్రహీత/లు మరియు కంపెనీ మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన డూప్లికేట్ కాపీ సరైన రసీదు కింద రుణగ్రహీత/లకి అందజేయబడుతుంది.
- 14.9 కంపెనీ కార్యకలాపాలలో పారదర్శకతను ప్రోత్సహించడానికి సేవా ఛార్జీలు, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), అందించే సేవలు, ఉత్పత్తి సమాచారం, వివిధ లావాదేవీల కోసం సమయ నిబంధనలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం మొదలైన వివిధ కీలక అంశాల ప్రదర్శన అవసరం. . కంపెనీ "నోటీస్ బోర్డ్",

SAHARA HOUSINGFINA CORPORATION LIMITED
(CIN No.L18100WB1991PLC099782)

"బుక్‌లెట్‌లు/బ్రోచర్‌లు", "వెబ్‌సైట్", "ఇతర డిస్‌ప్లే మోడ్‌లు" మరియు "ఇతర సమస్యలపై" "అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు (MITC)" క్రింద "RBI-HFC దిశల అనుబంధం XII", 2021.

14.10 కంపెనీ తమ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషల్లో ప్రదర్శిస్తుంది; హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.

14.11 రుణం ఇచ్చే విషయంలో కంపెనీ లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులను కంపెనీ వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి కంపెనీని ఇది నిరోధించదు. .

14.12 ఈ కోడ్‌ని ప్రచారం చేయడానికి, కంపెనీ;

- ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కొత్త కస్టమర్‌లకు కోడ్ కాపీని అందించండి;
- ఈ కోడ్‌ను కౌంటర్ ద్వారా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ కమ్యూనికేట్ ఆన్ లేదా మెయిల్ ద్వారా అభ్యర్థనపై అందుబాటులో ఉంచడం;
- ఈ కోడ్‌ని ప్రతి శాఖలో మరియు మా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచు; మరియు
- కోడ్ గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించడానికి మరియు కోడ్‌ను ఆచరణలో పెట్టడానికి మా సిబ్బంది శిక్షణ పొందారని నిర్ధారించుకోండి.

ఈ సవరించిన, సవరించబడిన మరియు నవీకరించబడిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) తక్షణమే అమల్లోకి వస్తుంది మరియు ఆగస్టు 13, 2021న జరిగిన వారి సమావేశంలో కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదించిన మునుపటి "న్యాయమైన అభ్యాసం కోడ్‌పై పాలసీ" ని భర్తీ చేస్తుంది.

గమనిక: అనేక సేల్స్ & మార్కెటింగ్ ఫీచర్లు, ఉత్పత్తి, స్కీమ్‌లు మొదలైనవి. ఈ FPCలో ప్రస్తావన కనిపించినప్పటికీ, ప్రస్తుతం కంపెనీ ద్వారా ప్రమోట్ చేయబడలేదు/మార్కెట్ చేయబడలేదు మరియు ప్రస్తుతం పంపిణీ చేయబడిన మరియు సూచించిన మార్గదర్శకాలను పూర్తిగా పొందుపరచడానికి ఏకైక కారణంతో రెగ్యులేటర్ ద్వారా చేర్చబడ్డాయి.

(డి జె బాగ్చి)
సియిఓ

స్థలం: కోల్‌కతా
తేదీ: ఫిబ్రవరి 12, 2024

ఫిబ్రవరి 09, 2024న జరిగిన కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు సమావేశంలో చేసిన సమీక్ష మరియు సవరణలకు అనుగుణంగా అమలు చేయడానికి ఆమోదించబడింది