मुथूट होमफिन (इंडिया लिमीटेड)
उचित प्रथेची संहिता

मुथूट होमफिन (इंडिया लिमीटेड) (सदर कंपनी यांनी सध्या जे त्यांचे ग्राहक आहेत. किंवा जे संभाव्य ग्राहक आहेत. त्यांचेशी होणाऱ्या व्यवहाराबाबत पारदर्शकता पुरवणेकामी उचित प्रथेची संहिता स्विकारलेली आहे.) एम एच आय एल ही या संहितेद्वारा दैनंदिन कारभारामध्ये कंपनी किंवा तिचे प्रतिनिधी यांनी त्यांच्याशी कशा प्रकारे व्यवहार करावा असे जे अपेक्षित आहे त्याबाबतीत ग्राहकांना त्या बाबत खुलासा करुन कंपनीचा त्यांना संरक्षण पुरविण्याचा हेतु आहे.

१. संहितेची उद्‌दीष्टे:—

सदर संहिता ही,

१. कर्जदारांशी व्यवहार करतांना न्युनतम दर्जा निर्धारित करुन त्याद्वारे चांगल्या आणि उचित प्रथेला चालना देणे.

२. पारदर्शकता **वाढविणे** ज्याद्वारे कर्जदारांना याबाबत चांगल्या प्रकारे समजुन येईल की, सेवेबाबत वाजवी रितीने जे काय अपेक्षा करु शकतात.

३. कार्याबाबत उच्च दर्जा प्राप्त करण्यासाठी बाजारातील सामर्थ्याला उत्तेजन देणे जे स्पर्धे मार्फत दिले जाईल.

४. कर्जदार आणि एम. एच. आय. एल. यांच्यामध्ये उचित आणि जवळचे संबंध निर्माण करणे

५. आणि घराच्या बाबत कर्ज देणारी जी व्यवस्था आहे त्या बाबतीत आत्मविश्वास निर्माण करणे.

२. **संहिता लागु करणे** :— या संहितेचे सर्व भाग हे सर्व उत्पादने आणि सेवा मग त्या एम. एच. आय. एल. ने पुरविलेल्या असो किंवा त्यांच्या दुय्यम शाखेने काउंटरवर, पोस्टाने किंवा परस्परांशी संपर्क साधणाऱ्या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातुन इंटरनेट द्वारे किंवा कोणत्याही अन्य पध्दतीने पुरविली असे.

३. कर्जदारांशी व्यवहार करतांना उचितपणे आणि वाजवी रितीने व्यवहार करणे ज्याद्वारे याची खात्री पटेल कि,

१. ती कार्यपध्दती आणि प्रक्टीस मध्ये आमचे कर्मचारी अनुसरतात जे आम्ही उत्पादने आणि सेवेच्या बाबतीत देवु करतो त्यासाठी आम्ही या संहितेच्या कबुलीला आणि दर्जाला टिकुन असते.

२. कायद्यातील शब्दश: अर्थ आणि त्यामागची भावना याबाबतीत आम्ही संबंधीत कायदे याचे आमच्या उत्पादनामध्ये आणि सेवेमध्ये अवलंब करतो.

३. एकात्मता आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वावर आमचे कर्जदारांबरोबरचे व्यवहार आधारीत असतात.

४. जाहिरात देणे, पणन आणि विक्री

१. आम्ही अशी खात्री देवु की, जाहिरातीमधील आणि वृध्दीसाठी वापरलेले सर्व साहित्य हे स्वच्छ आणि दिशाभुल करणारे नसेल.

२. ज्या वेळेला व्याजाच्या दराचा संदर्भ देण्यात आलेला आहे त्यावेळेला त्यामध्ये अन्य शुल्क आकार जे लागु पडेल त्याची देखील सुचना दिली जाईल आणि विनंतीनुसार सर्व अटी आणि शर्ती ज्या संबंधीत आहे त्याचा पुर्ण तपशिल उपलब्ध होवु शकेल.

३. शाखेमध्ये नोटीसा लावुन दुरध्वनीद्वारा किंवा मदत करणाऱ्या दुरध्वनीच्या वाहिनीद्वारा कंपनीच्या वेब साईटवर नियुक्त केलेल्या कर्मचाऱ्याद्वारा किंवा मदत करणारी शाखा व्याजाचा दर सर्वसाधारण शुल्क आणि आकार याची माहिती पुरवली जाईल किंवा मार्गदर्शका व दराचे पोष्टक पुरविले जाईल.

४. जर आम्ही त्रयस्थ पक्षकारांच्या साथ देणाऱ्या सुविधांची उपलब्धता सेवेच्या बाबतीत केली असेल तर आमची अशी आवश्यकता आहे की, असे त्रयस्थ पक्षकार हे कर्जदाराच्या व्यक्तीगत माहितीबाबत हाताळणी करतांना सारख्याच श्रेणीच्या गोपनीयतेचे पालन करतील आणि सुरक्षेचे पालन करतील जसे एम एच आय एल ने केले असते.

५. आम्ही वेळोवेळी कर्जदारांनी उपलब्ध करुन घेतलेल्या वेगवेगळया उत्पादनाच्या वैशिष्टयाची

माहिती वेळोवेळी त्यांना कळवु त्यांच्या उत्पादनाबाबतची माहिती किंवा अशा उत्पादनाच्या सेवेच्या बाबतीत बढती देणाऱ्या मागण्या या कर्जदारांना कळविल्या जातील जर त्यांनी ई—मेल द्वारे किंवा संकेतस्थळाद्वारे किंवा कर्जदाराच्या सेवेचा क्रमांक यावर माहिती मिळणेकामी संमती दिली असेल.

६. आमच्या जिल्हा स्तरावरील ज्या माहितीबाबत किंवा सेवेबाबत अभिकर्ते आहेत आणि ज्यांच्या सेवा या बाजारातील उत्पादन सेवा याकामी उपलब्ध करुन घेतल्या आहेत ज्या अन्य बाबी बरोबर त्यांना स्वत:ची ओळख करुन घेणेबाबत आवश्यक असेल तेंव्हा कर्जदार त्यांच्याकडे व्यक्तीश: किंवा फोनद्वारे उत्पादन विकणेकामी संपर्क साधतील त्या बाबतीत आम्ही आचार संहिता निश्चित करु.

७. जर आम्हाला कर्जदार यांचेकडुन अशी तक्रार मिळाली की, एम. एच. आय. एल. यांची प्रतिनिधी, कुरीयर किंवा जिल्हा सेवा केंद्र हे अनुचित अशा वर्तणुकिमध्ये लिप्त आहेत किंवा या संहितेच्या भंग करुन त्यांनी कृती केलेली आहे अशा वेळी तपास करणेकामी योग्य ती पाऊले उचलली जातील आणि तक्रार हाताळली जाईल आणि नुकसान भरुन दिले जाईल.

५. कर्ज:—

अ) कर्ज मिळणेकामी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया:—

१. कर्जाच्या उत्पानाच्या प्राप्तीच्या वेळी आम्ही जो व्याजाचा दर लागु असेल त्याची माहिती पुरवू. त्याप्रमाणे अशा प्रक्रियेबाबत जी फि किंवा शुल्क देय असेल त्याची माहिती पुरवु तसेच पुर्व पैशाचे प्रदान करण्याचे पर्याय आणि शुल्क जर काही असेल तर ते आणि अन्य असे कोणतेही प्रकरण ज्यामुळे कर्जदाराचे हितसंबंध बाधीत होतील. त्यामुळे अन्य ज्या गृह वित्त कर्ज देणाऱ्या संस्था आहेत त्यांनी देवु केलेल्या अटी आणि शर्ती याबाबत अर्थपुर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार यांचेकडुन कळविण्यात येणारा निर्णय घेतला जाईल.

२. जे काही कर्जाबाबत अर्ज प्राप्त होतील त्या बाबतीत त्याची पोहच देण्याची पध्दत आम्ही अंमलात आणु विशेषकरुन किती कालावधीत त्याचा निपटारा होईल याचा कालावधी अशा पोहच देण्यामध्ये सुचित केला जाईल आणि कोणत्या पातळीच्या प्राधीकरणाकडे असे कर्जाचे प्रकरण अंतिम निर्णयासाठी सोपविले जाईल.

ब) कर्जाची गुणवत्ता तपासणे आणि अटी आणि शर्ती:—

१. साधारणपणे कर्जाच्या अर्जातील प्रक्रिया पुरी करण्याच्या दृष्टीने जो सर्व तपशिल आवश्यक आहे तो अर्ज देतांनाच एम. एच. आय. एल. कडुन गोळा केला जाईल. जर अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता भासली तर कर्जदाराला त्याच्याशी लवकरच संपर्क साधला जाईल असे कळविण्यात येईल.

२. एम. एच. आय. एल. लेखी स्वरुपात कर्जदाराला अटी आणि शर्तीसहित कर्ज मंजुरीची माहिती कळविली.

३. एम. एच. आय. एल. हे कर्ज कराराची प्रत सादर करतील त्याच्या सोबत कर्ज मंजुर करण्याच्या वेळी किंवा कर्जाचे वाटप करण्याच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला त्यासोबत कर्ज करारामध्ये नमुद असलेल्या सर्व सहपत्राच्या प्रति देतील.

क) कर्ज नामंजुर करणेसंबंधी कळविणे:—

१. कर्जाचा अर्ज का नामंजुर केला आहे याच्या कारणासहित लिखीत स्वरुपात एम. एच. आय. एल. कळविल.

ड) अटी आणि शर्ती यांतील बदलासह कर्जाचे वाटप:—

१. कर्जाच्या करारामध्ये किंवा मंजुरीच्या पत्रामध्ये जे वाटप करण्याचे परिशिष्ट देण्यात आले आहे त्यानुसार कर्जाचे वाटप केले जाईल.

२. जर वाटप करण्याचे परिशिष्ट यासह अटी आणि शर्तीमध्ये बदल झाला असेल तर त्याची नोटीस आम्ही कर्जदाराला देवु. ज्यामध्ये व्याजाचा दर सेवाशुल्क पुर्वप्रदान शुल्क किंवा अन्य लागु पडणारी फि/ आकार समाविष्ट असेल तसेच आम्ही व्याजातील बदलाबाबत खात्री करु घेवु आणि असे बदल हे पुढील कालावधीपासुन प्रभावी ठरतील याची खात्री देवु या संबंधी योग्य अशी शर्त कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

३. जर असा बदल कर्जदाराला लाभकारी नसेल तर नोटीस न देता त्याला आपले खाते बंद करता येईल किंवा अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता त्यात बदल करता येईल.

४. करारा अंतर्गत मागे घेण्याबाबत निर्णय/पैशाच्या प्रदानामध्ये गतीमानता किंवा कराराचे पालन यामध्ये निर्णय घेण्यापुर्वी किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागणेपुर्वी कर्जदार यांना कर्ज कराराच्या अनुरोधाने आम्ही नोटीस देवु.

५. जी रक्कम बाकी आहे. तिचे प्रदान केल्यानंतर आम्ही सर्व सुरक्षा सोडवुन देवु किंवा कर्जाची येणे असलेली रकमेची वसुली केल्यानंतर जो कायदेशीर हक्क आहे किंवा अन्य मागण्याबाबत त्यावर ताबा आहे जो आम्हाला कर्जदाराच्या विरुध्द आहे. त्याला अधीन राहुन अशा सुरक्षा सोडवता येतील. जर असा हक्क वापराचे सोडुन देण्यात आले आहे. तर कर्जदाराला त्याबाबत पुर्ण तपशिलासह जी मागणी शिल्लक आहे त्याबाबत नोटीस दिली जाईल आणि संबंधीत मागणी जोपर्यत पुर्ण होत नाही. किंवा त्याचे प्रदान होत नाही तोपर्यत ती ठेवण्याचा अधिकार राहील. त्याबाबत पुर्ण तपशिलासह नोटीस दिली जाईल.

६. तारणदार:—

ज्यावेळी एखादी व्यक्ती कर्जाला तारण राहण्याचा विचार करत असेल त्यावेळी त्याला खालील बाबतील कळविण्यात येईल.

१. त्याची तारणदार म्हणुन असलेली जबाबदारी

२. त्याची जी कंपनी आहे त्यांना त्याने ज्या रकमेबाबत बांधुन घेतले आहे त्या रकमेच्या जबाबदारीबाबत कळविले जाईल.

३. ज्यावेळेला आम्ही त्याला पैसे प्रदान करण्याबाबत किंवा त्याच्या उत्तरदायित्वाबाबत कळवु त्याबाबतची परिस्थीती.

४. आम्हाला त्याचे कंपनीमध्ये जे अन्य पैसे आहेत त्याच्याशी संलग्नता आहे का? जर तारणदार हा पैसे देणेकामी अपयशी ठरला असेल.

५. त्याची तारणदार म्हणुन जी जबाबदारी आहे ती विशिष्ट मर्यादेपर्यंत आहे का? किंवा अमर्यादित आहे?

६. ज्या परीस्थितीमध्ये आणि वेळेमध्ये तारणदार आपल्या जबाबदारीमधुन मुक्त होईल आणि कोणत्या पध्दतीने मुक्त होईल याबाबत आम्ही त्याला कळवु. कर्जदाराच्या आर्थिक परिस्थीतीमध्ये होणाऱ्या प्रतिकुल बदलाबाबत आम्ही त्याला कळवित राहु ज्याला तो जामिनदार म्हणुन राहिलेला आहे.

७. <u>खाजगीपणा आणि गोपनियता</u> :– कर्जदाराने पुरविलेली सर्व माहिति खाजगी आणि गोपनिय म्हणुन ठेवली जाईल. (जरी तो कर्जदार म्हणुन रहिलेला नसेल) आणि खालील तत्वे आणि धोरण याचे मार्गदर्शन घेतले जाईल. आम्ही कर्जदाराच्या खात्याशी संबंधीत अशी माहिति

किंवा डाटा उघड करणार नाही. जो कर्जदाराने किंवा अन्य प्रकारे कोणालाही दिलेला असेल. ज्यामध्ये अन्य कंपन्या समुहातील संस्था मात्र खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळुन.

१. जर अशी माहिती कायद्यानुसार दिलेली असेल
२. जर अशी माहिती उघड करण्याबाबत ज्यांचे बाबत उत्तरदायित्व असेल.
३. जर आमच्या हितसंबंधाच्या दृष्टीने अशी माहिती कोणालाही देणे आवश्यक असेल (अफरातफर टाळण्यासाठी) परंतु माहिती सांगण्याचे कारण म्हणुन अशी माहिती कर्जदाराच्या बाबत किंवा कर्जदाराच्या खात्याबाबत वापरली जाणार नाही. (त्यामध्ये त्याचे नाव आणि पत्ता समाविष्ट असेल ज्यामध्ये अन्य कंपन्या पननाच्या हेतुने ज्या गटामध्ये आहे)
४. ज्या वेळेला कर्जदार आम्हास माहिती उघड करण्याबाबत कळवेल किंवा त्याच्या परवानगीने
५. जर आम्ही कर्जदाराच्या संदर्भाबाबत मागणी केली असेल तर अशी माहिती देण्यापुर्वी आम्ही त्याची पुर्व लिखीत परवानगी घेवु
६. आम्ही त्याचे जे व्यक्तीगत अभिलेख धारण करीत आहोत त्याची माहिती मिळविण्याबाबत त्याचा प्रचलित असलेल्या कायद्याच्या चौकटीमध्ये जो

अधिकार आहे त्याच्या मर्यादेबाबत त्याला माहिती दिली जाईल.

७. कोणाच्याही मार्केटींगच्या उद्‌देशासाठी आम्ही कर्जदार यांच्या व्यक्तीगत माहितीचा वापर करणार नाही. ज्यामध्ये आमचा देखील समावेश असेल. जर कर्जदाराने त्या बाबतीत करणेसंबंधी विशेषकरुन अधिकार दिला असेल.

८. **पतसंबंधी अभिकर्ता:—**

१. ज्यावेळेला कर्जदार खाते उघडेल त्या वेळेला पतसंबंधी अभिकर्त्यांना त्याच्या खात्याची माहिती आम्ही केंव्हा देणार याची माहिती त्याला दिली जाईल आणि त्यांच्याबरोबर आम्ही तपासणी करु.

२. आम्ही संबंधीत पत संस्थेच संदर्भानुसार कर्जदाराच्या व्यक्तीगत कर्जाबाबत माहिती देवु शकु जर कर्जदार हा जे कर्ज दयावयाचे आहे त्याबाबतीत

अ) कर्ज परत करणेबाबत मागे पडला आहे.

ब) जी रक्कम देणे आहे त्याच्याबाबत वाद नाही.

क) कर्जदाराने असा प्रस्ताव दिला नाही कि, आमची औपचारीक मागणी पार पाडतांना जी

त्याच्या कर्जाच्या परताव्याबाबत आहे त्याबाबत आम्ही समाधानी झालो आहोत.

३. अशा प्रकरणी आम्ही कर्जदाराला लेखी स्वरुपात असे कळवु की, जे कर्ज कर्जदाराकडुन येणे आहे त्याबाबतची माहिती पतसंदर्भातील अभिकर्त्यांना आम्ही कळवु त्याचवेळी कर्जदाराची पत मिळविण्याबाबत जी क्षमता आहे त्याबाबतची माहिती पुरवु.

४. आम्ही पत संदर्भ अभिकर्त्यांना कर्जदाराच्या खात्याबाबतची अन्य माहिती देवु जर त्याबाबत कर्जदाराने असे करण्याबाबत परवानगी दिली असेल

५. आम्ही जी माहिती पतसंदर्भ अभिकर्त्यांना दिलेली आहे त्याची प्रत आम्ही कर्जदाराला मागणी केल्यास देवु.

९. थकबाकीची वसुली :—

९.१ ज्यावेळी कर्ज दिले जाईल त्यावेळी आम्ही कर्जदाराला रक्कम कालावधी रक्कम परत करण्याची कालबध्दता, याविषयी रक्कम परत फेडीबाबत असलेल्या प्रक्रियेची माहिती कर्जदाराला देवुन परंतु जर कर्जदार हा रक्कम परत करण्याचे

जे परीशिष्ट आहे त्याचे पालन करत नसेल तर आम्ही कर्जाच्या वसुलीसाठी जी कायद्यानुसार प्रक्रिया निश्चीत आहे ती अंमलात आणु. अशी प्रक्रिया ज्यामध्ये कर्जदाराला नोटीस पाठविणे, त्याची समक्ष भेट घेणे आणि जर असल्यास तारण पुन्हा ताब्यात घेणे याचा समावेश असेल.

९.२ आमचे जे कर्ज वसुलीचे धोरण आहे, ते सौजन्य उचित वागणुक आणि विनवणी करणे यावर आधारीत राहिल. आम्ही कर्जदाराचा आत्मविश्वास वाढावा यावर विश्वास ठेवतो आणि प्रदिर्घ काळ संबंध टिकावे याकडे लक्ष देतो. आमचे कर्मचारी किंवा अशी थकबाकी, वसुली करणेकामी आमचे प्रतिनिधीत्व करणेकामी अधिकार प्रदान केलेले कोणतेही व्यक्ती किंवा तारण पुन्हा ताब्यात घेणे याबाबत त्याला ओळख पटवली जाईल आणि आमच्या कडुन दिलेल्या अधिकार पत्राची माहिती दिली जाईल आणि विनंती केल्यावर त्याचे ओळखपत्र जे आम्ही कंपनीच्या अधिकाराअन्वये दिलेले आहे ते दर्शविले जाईल. आम्ही कर्जदाराला कर्ज थकलेल्या रकमेबाबत माहिती पुरवू आणि अशा थकबाकीच्या प्रदान करण्याबाबत पुरेशी नोटीस देवु.

९.३ आमचे जे कर्मचारी सभासद आहेत किंवा वसुलीच्या कामी ज्यांना आमचे प्रतिनिधी म्हणुन प्राधिकृत केले आहे किंवा तारण पुन्हा ताब्यात घेण्याबाबत आम्ही खालील मार्गदर्शक तत्वाचा अंगिकार करु.

१. कर्जदाराच्या पसंतीच्या जागी आम्ही त्याच्याशी संपर्क साधु किंवा जर एखादी विशिष्ट जागा नमुद केली नसेल तर त्याच्या निवास स्थानी संपर्क करु. जर तो तेथे उपलब्ध नसेल तर त्याच्या व्यवसायाच्या आणि व्यापाराच्या जागी संपर्क करु.

२. प्रथमतः एम. एच. आय. एल. यांच्यामार्फत प्रतिनिधीत्व करण्याबाबत अधिकार आणि ओळख ही कर्जदाराला माहित केली जाईल.

३. कर्जदाराचे खाजगीपण याचा सन्मान ठेवला जाईल.

४. सभ्यपणाने कर्जदारांमध्ये आपसांत कृती केली जाईल.

५. सकाळी ७ ते संध्याकाळी ७ या काळामध्ये आमचे प्रतिनिधी कर्जदाराशी संपर्क साधतील. जर कर्जदाराचा जो व्यवसाय आहे किंवा व्यापार आहे त्यानुसार विशीष्ट परीस्थितीनुसार अन्य रितीने करणे आवश्यक असते.

६. शक्यतो विशीष्ट वेळेला आणि विशीष्ट ठिकाणी दुरध्वनीवरुन संपर्क साधु नये या कर्जदाराच्या विनंतीचा सन्मान केला जाईल.

७. वेळ, दुरध्वनीद्वारे केलेले फोन आणि संभाषणाचा मजकुर याचे लिखीत रेकॉर्ड ठेवले जाईल.

८. परस्परांना मान्य होईल अशा रितीने आणि सर्वसाधारण पध्दतीने थकित रकमेबाबत जो वाद किंवा मतभेद आहेत ते सोडविण्याकामी सर्व प्रकारे साहय केले जाईल.

९. ज्या वेळेला कर्जदाराच्या घरी कर्ज वसुलीसाठी भेट दिली जाईल त्या वेळेला प्रतिष्ठेचा सांभाळ केला जाईल.

१०. कुटूंबामधील शोक आणि अन्य आपत्तीजनक प्रसंग अशा वेळी कर्ज वसुलीसाठी दुरध्वनीवरुन संपर्क साधणे किंवा भेट देणे टाळले जावे.

१०. तक्रार आणि नाराजी अंतर्गत कार्यपध्दती :—

१. आमच्या प्रत्येक कार्यालयामध्ये तक्रारी आणि नाराजी प्राप्त करणेकामी, नोंदविणेकामी आणि त्याचा निपटारा करणेकामी पध्दत आणि कार्यप्रणाली असेल.

२. एम. एच. आय. एल. चे जे संचालक मंडळ आहे ते संघटनेमध्ये तक्रारी दुर करणेकामी योग्य अशी यंत्रणा तयार करतील. अशा यंत्रणेमुळे कर्ज देणाऱ्या संस्थेमध्ये काम करणाऱ्या व्यक्तींच्या निर्णयामुळे उध्दभवणारे सर्व वाद याची सुनावणी करणे आणि निष्काशित करणे लजीकच्या उच्च स्तरावरुन करता यावी हे सुनिश्चीत करण्यासाठी अशी यंत्रणा खात्री देईल.

३. योग्य प्रकारे आणि तातडीने तक्रारी हाताळणेकामी एम. एच. आय. एल. यांची जी कार्यप्रणाली आहे ती शोधणेकामी कर्जदाराला कळविले जाईल.

४. जर कर्जदाराला तक्रार दाखल करायची असेल तर त्याला या बाबत सांगितले जाईल.

१. हे कसे केले जाईल

२. तक्रार कुठे करता येईल

३. कशा प्रकारे तक्रार केली जाईल

४. उत्तराची अपेक्षा केंव्हा करावी.

५. तक्रार निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा

६. जर जो निष्कर्ष निघाला त्याबाबत कर्जदार समाधानी नसेल तर

७. एम. एच. आय. एल. चे कर्मचारी कर्जदाराला त्याचा कोणताही प्रश्न असेल त्या बाबतीत मदत करतील

५. जर कर्जदाराकडुन लिखीत स्वरुपामध्ये तक्रार प्राप्त झाली असेल तर आठवडयामध्ये त्याबाबतची पोच आणि प्रतिसाद दिला जाईल आणि पोच पावतीमध्ये अशी तक्रार कोणत्या अधिकाराद्वारे हाताळली जाईल त्याचे नाव आणि पदनाम नमुद केले जाईल. जर कर्जदार याला आमच्या विशीष्ट दुरध्वनी क्रमांकावर निर्धारित राहायचे असेल किंवा कर्जदाराबाबत असलेल्या सेवेचा क्रमांक यावर निर्धारित राहायचे असेल तर कर्जदाराला तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक कळविला जाईल. आणि योग्य अशा कालावधी मध्ये झालेली प्रगती अवगत केली जाईल.

६. प्रकरणाच्या तपासणीनंतर आमच्या कडुन तक्रारदाराला अंतिम प्रतिसाद देण्यात येईल किंवा जास्त कालावधी प्रतिसाद देणेकामी का लागणार आहे याबाबत कळविले जाईल तथापि तक्रार प्राप्त झाल्यापासुन ६ आठवडयामध्ये मिटविण्याचा प्रयत्न केला जाईल आणि जर तो समाधानी नसेल तर त्याला पुढे काय करायचे याची माहिती दिली जाईल.

७. आम्ही तक्रार निवारणेबाबत जी कार्यप्रणाली आहे त्याला प्रसिध्दी देवु आणि अशी खात्री देवु की, ती विशीष्ट प्रकारे संकेत स्थळावर उपलब्ध आहे.

११. सर्वसाधारण :—

आम्ही तक्रारदाराला खालीलप्रमाणे माहिती देवु

१. त्याने कर्जाच्या अर्जामध्ये जो तपशिल दिला आहे त्याची शहनिशा करण्यासाठी त्याला त्याच्या निवासस्थानी आणि अथवा व्यवसायाच्या जागी असलेल्या दुरध्वनी क्रमांकावर किंवा त्याचे जे निवास स्थान आहे किंवा कार्यालयीन पत्ता आहे त्या ठिकाणी या हेतुने नेमलेल्या अभिकर्त्यामार्फत भेट देवुन जर असे आम्हाला आवश्यक वाटले तर करु.

२. कर्जदाराच्या खात्यामधील व्यवहार तपासण्याची आम्हाला गरज पडली तर कर्जदाराला सहकार्य करण्याबाबत कळविण्यात येईल आणि पोलीस किंवा अन्य अन्वेशण यंत्रणा यांचेमार्फत तपास केला जाईल. जर आम्हाला त्याला सामील करण्याची गरज पडली.

३. आम्ही कर्जदार यांना असा सल्ला देतो की, जर त्याने लबाडीचे कृत्य केले तर तो त्यामुळे त्याच्या खात्यामध्ये होणाऱ्या सर्व नुकसानीबाबत जबाबदार राहील आणि जर कर्जदार हा वाजवी रितीने काळजी न घेता वागला नसेल आणि त्यामुळे तोटा उत्पन्न झाला असेल त्याबाबत कर्जदार जबाबदार राहील.

४. आमचे उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी एका किंवा जास्त भाषेत नमुद असतील. हिंदी, इंग्रजी किंवा अन्य योग्य अशी भाषा.

५. आम्ही लिंग, जात, धर्म या कारणावरुन कर्ज देणेकामी कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणार नाही. तथापी समाजाच्या विशीष्ट घटकासाठी तयार केलेल्या योजना मध्ये सहभागी होण्याकामी किंवा प्रस्थापित करण्याकामी आम्हाला वगळता येणार नाही.

६. कर्ज खाते हस्तांतरीत करणेकामी आलेल्या विनंतीबाबत आम्ही कार्यपध्दती योग्य पध्दतीने अंमलात आणु जी कर्जदाराकडुन किंवा अशा बॅकेकडुन किंवा वित्त संस्थेकडुन करण्यात आली असेल

७. <u>सदर संहिता प्रसिध्द करणेकामी आम्ही</u>

१. जर विनंती केली तर सध्या असलेल्या आणि नविन ग्राहकांना या संहितेची प्रत देवु

२. काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातुन किंवा ई—मेल द्वारे विनंती नंतर उपलब्ध करुन देवु

३. प्रत्येक शाखा आणि त्यांच्या संकेत स्थळावर ही संहिता उपलब्ध करुन देवु

४. सदर संहितेबाबत संबंधीत माहिती पुरविणेबाबत कर्मचारी वर्ग यांना प्रशिक्षीत केले आहे याची

खात्री देवु आणि प्रत्यक्षामध्ये सदर संहिता अंमलात आणु

८. दरवर्षाच्या अंतराळाने या संहितेची पुर्नपाहणी करण्यात येईल आणि जर एम. एच. आय. एल. च्या संचालक मंडळाला आवश्यक वाटले तर त्यावेळी असे केले जाईल.