

મુથુટ હોમફિન (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ

મુથુટ હોમફિન (ઇન્ડિયા) લિમિટેડ ("એમઆઇએચઆઇએલ" અથવા "કંપની") એ વર્તમાન તેમજ સંભવિત ગ્રાહકો સાથે તેના વ્યવહારોમાં પારદર્શકતા પ્રદાન કરવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ ("કોડ") અપનાવ્યો છે. એમઆઇએચઆઇએલ, કોડ દ્વારા , દૈનિક કામગીરી દરમિયાન કંપની અને તેના પ્રતિનિધિઓ તેમની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે તે સમજાવીને આઇટીએસ ગ્રાહકોને રક્ષણ આપવાનો ઇરાદો ધરાવે છે. આ સંહિતા ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ પર નેશનલ હાઉસિંગ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે

1. કોડના હેતુઓ

આ સંહિતા નીચે મુજબ વિકસાવવામાં આવી છે:

1. ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવામાં લઘુત્તમ માપદંડો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
2. પારદર્શિતામાં વધારો કરે છે જેથી ઋણલેનારને તે/તેણી સર્વિસિક પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે;
3. સ્પર્ધા મારફતે બજારના પરિબલોને ઊંચા ઓપરેટિંગ માપદંડો હાંસલ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા ;
4. ઋણલેનાર અને એમએલએલ વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું; અને
5. હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ કેળવવો.

2. કોડનો ઉપયોગ

આ સંહિતાના તમામ ભાગો તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે એમઆઇએચઆઇએલ અથવા કાઉન્ટરની પેટાકંપનીઓ દ્વારા, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા , ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવ્યા હોય .

3. ઋણ લેનારાઓ સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું, એ સુનિશ્ચિત કરીને કે:

1. અમે ઓફર કરીએ છીએ તે ઉત્પાદો અને સેવાઓ માટે અને અમારા સ્ટાફ જે પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિઓને અનુસરે છે તેમાં અમે આ સંહિતામાં આપેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરીએ છીએ.
2. અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને વિનિયમોને પૂર્ણ કરે છે.
3. ઋણ લેનારાઓ સાથેના અમારા વ્યવહારો અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે.

4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

1. અમે એ બાબતની ખાતરી કરીશું કે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય , ગેરમાર્ગે

દોરનારી ન હોય.

2. જ્યાં વ્યાજના દરનો સંદર્ભ આપવામાં આવે છે, ત્યાં અમે એ પણ સૂચવીશું કે અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ પડશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ છે કે કેમ .
3. અમે અમારી શાખાઓમાં નોટિસો મૂકીને, ટેલિફોન દ્વારા અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક; અથવા સર્વિસ ગાઇડ / ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજના દર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ અંગેની માહિતી પ્રદાન કરીશું.
4. જો અમે પ્રોવાઇડી એનજી સર્પોર્ટ સર્વિસીસ માટે ત્રાહિત પક્ષકારોની સેવાઓનો લાભ લઈએ, તો અમારે એ જરૂરી બનશે કે આવા ત્રાહિત પક્ષકારો ઋણલેનારની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા ત્રાહિત પક્ષકારોને ઉપલબ્ધ હોય તો) એમએલએચઆઈએલની જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની સમાન માત્રા સાથે સંભાળે.
5. અમે, સમયાંતરે, ઋણ લેનારાઓને તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત કરેલી તેમની પ્રોડક્ટ્સની વિવિધ લાક્ષણિકતાઓ વિશે વાતચીત કરી શકીએ છીએ. ઉત્પાદો/સેવાઓના સંબંધમાં તેમની અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી, ઋણ લેનારાઓને ત્યારે જ જણાવવામાં આવી શકે છે જ્યારે તેમણે/તેણીએ/ તેણીને તેની/તેણી આપી હોય

આવી માહિતી/સેવા ક્યાં તો મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ઋણલેનાર સેવા નંબર પર તેના માટે નોંધણી કરીને પ્રાપ્ત કરવા માટે સંમતિ.

6. અમે અમારી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરીશું , જેમની સેવાઓ બજારનાં ઉત્પાદો/સેવાઓનો લાભ લેવાતી હોય, જે અન્ય બાબતો ઉપરાંત તેઓ જ્યારે વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન મારફતે ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરવા માટે ઋણલેનારનો સંપર્ક કરે ત્યારે તેમણે પોતાની ઓળખ આપવી જરૂરી છે.
7. એમઆઇઆઇએલના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ દ્વારા કોઇ પણ અયોગ્ય આચરણમાં સામેલ કરવામાં આવ્યું હોય અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરીને કામગીરી કરવામાં આવી હોય તેવી ઋણલેનાર પાસેથી કોઇ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય તો તેની તપાસ કરવા અને ફરિયાદને નિયંત્રિત કરવા તથા નુકસાનની ભરપાઇ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

5. લોન્સ

(i) લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

1. લોન પ્રોડક્ટને સોર્સ કરતી વેળાએ અમે લાગુ પડતા વ્યાજના દરો તેમજ પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જિસ, પ્રિ-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, અને અન્ય કોઈ પણ બાબત કે જે ઋણલેનારના હિતને અસર કરતી હોય, તેના વિશેની માહિતી પૂરી પાડીશું, જેથી ઋણલેનારના હિતને અસર કરતી હોય તેવી શરતો અને નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય. અન્ય એચએફસી કરી શકાય છે અને ઋણ લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય છે.
2. અમે તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની પદ્ધતિને અનુસરીશું. ખાસ કરીને, લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા કે જેની અંદર લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેનો પણ સ્વીકારમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે, જે લોન દરખાસ્તને હાંસલ કરવા માટે સત્તાના સ્તરને ધ્યાનમાં રાખીને અંતિમ નિર્ણય માટે મોકલવામાં આવશે .

(ii) લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

1. સામાન્ય રીતે લોન એપ્લિકેશન પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી કરતી વખતે એમ.એચ.આઈ.એલ. દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે . જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ઋણ લેનારને કહેવામાં આવશે કે તેનો તાત્કાલિક ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
2. એમ.એચ.આઈ.એલ . ઋણલેનારને તેના નિયમો અને શરતો સાથે લોન મંજૂરી લેખિતમાં જાણ કરશે.
3. એમઆઇએચએલ લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ રજૂ કરશે, જેમાં લોન મંજૂર/ વિતરણના સમયે દરેક ઋણલેનારને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્ક્લોઝરની એક નકલ હશે .

(iii) લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર

એમઆઇએચએલ લોનની અરજી નામંજૂર કરવા માટેના કારણ(ઓ) અંગે લેખિતમાં વાતચીત

કરશે.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

1. વિતરણ લોન સમજૂતી/મંજૂરી પત્રમાં આપવામાં આવેલા વિતરણ કાર્યક્રમ અનુસાર કરવામાં આવશે.
2. અમે નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારના ઋણલેનારને નોટિસ આપીશું, જેમાં વિતરણ શિડ્યુલ, વ્યાજના દર, સર્વિસસીએચ આર્જેસ, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જિસ, અન્ય લાગુ પડતી ફી/ચાર્જિસ વગેરે સામેલ છે. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે વ્યાજના દર અને શુલ્કમાં ફેરફારો ફક્ત સંભવિત રીતે જ અસર થાય છે. આ અંગેની યોગ્ય શરતને લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
3. જો આવા ફેરફારથી હું ઋણલેનારના ગેરલાભમાં છું, તો તે / તેણી 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ વિના પોતાનું / તેણીનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.

4. કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ મેળવવા માટે, અમે લોન કરારના અનુરૂપ ઋણલેનારને નોટિસ આપીશું.
5. અમે તમામ બાકી નીકળતી રકમની પુનઃચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરીશું, જે કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ઋણલેનાર સામે અમારી પાસે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈ પણ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધિન રહેશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે , જેમાં બાકીના સી.એલ.ના ઉદ્દેશો અને જે શરતો હેઠળ અમે જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છીએ તે અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી કરવામાં આવે છે.

6. ગેરેન્ટીસ

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે ગેરેન્ટર હોવાનું ધ્યાનમાં લે છે, ત્યારે તેને / તેણીને તેના વિશે જાણ કરવામાં આવશે

1. ગેરેન્ટર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારી;
2. તે / તેણી કંપની પ્રત્યે પોતાને પ્રતિબદ્ધ કરશે તે જવાબદારીની રકમ ;
3. એવા સંજોગોમાં કે જેમાં આપણે તેને/તેણીને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવીશું ;
4. જો તે/ તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું આપણે કંપનીમાં તેના / તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય લીધો છે;
5. શું બાંહેધરી આપનાર તરીકેની તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
6. સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંહેધરી આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારીઓ અદા કરવામાં આવશે તેમજ જે રીતે આપણે તેને/ તેણીને આ અંગે જાણ કરીશું

અમે તેને/તેણીને ઋણલેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ પ્રતિફળ ફેરફાર/ની જાણકારી આપીશું, જેને તે/તેણી ગેરેન્ટર તરીકે ઉભા છે.

7. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

ઋણ લેનારાઓની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે [પછી ભલેને ઋણ લેનારાઓ હવે ઋણલેનારા ન હોય] અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવશે અને નીતિઓ. અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કંપનીઓ, તેમના જૂથની કંપનીઓ સહિત અન્ય કંપનીઓ, એકમો સહિત અન્ય કોઈને પણ ઋણલેનાર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી અથવા ઋણલેનારના એકાઉન્ટ્સને લગતી માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરીશું નહીં :

1. જો કાયદા દ્વારા માહિતી આપવી હોય તો
2. જો લોકો પ્રત્યે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય તો
3. જો અમારા હિતો માટે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને પણ

ઋણલેનાર અથવા ઋણલેનારના એકાઉન્ટ્સ [ઋણલેનારના નામ અને સરનામાં સહિત] વિશેની માહિતી આપવાના કારણ તરીકે થવો જોઈએ નહીં.

4. જો ઋણલેનાર અમને માહિતીઆચન, અથવા ઋણલેનારની પરવાનગી સાથે જાહેર કરવા કહે છે
5. જો અમને ધિરાણ લેનારાઓ વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો અમે તેને આપતા પહેલા તેની / તેણીની લેખિત મંજૂરી મેળવીશું .
6. ઋણલેનારને તેના/તેણીના વિશે અમે જે વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ ધરાવીએ છીએ તે એક્સેસ કરવા માટે પ્રવર્તમાન કાનૂની માળખા હેઠળ તેના /તેણીના અધિકારોની હદ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
7. જ્યાં સુધી ઋણલેનાર તેમને તેમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી અમે અમારા સહિત અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ઋણલેનારની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં .

8. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

1. જ્યારે ઉધારઆર ખાતું ખોલે છે, ત્યારે અમે તેને / તેણીને જાણ કરીશું જ્યારે તેઓ તેના / તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને અને અમે તેમની સાથે કરી શકીએ છીએ તે તપાસો પસાર કરી શકે છે.

2. અમે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને ઋણલેનારના વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી આપી શકીએ છીએ જો:
 - i. ઋણ લેનાર તેની/તેણીની યુકવણીઓ સાથે પાછળ પડી ગયો છે;
 - ii. બાકી નીકળતી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
 - iii. ઋણલેનારએ અમારી ઔપચારિક માંગને અનુસરીને, તેના / તેણીના દેવાની યુકવણી માટે, અમે તેનાથી સંતુષ્ટ છીએ તેવી દરખાસ્તો કરી નથી
3. આ કિસ્સાઓમાં, અમે ઋણલેનારને લેખિતમાં જાણ કરીશું કે અમે ધિરાણકર્તાના દેવા વિશેની માહિતી ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવાની યોજના બનાવીએ છીએ. તે જ સમયે, અમે ધિરાણલેનારને ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ પ્રદાન કરે છે તે માહિતી ઋણલેનારની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર અસર કરી શકે છે તે સમજાવીશું.
4. અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ઋણલેનારના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી આપી શકીએ છીએ, જો ઋણલેનારને તેમકરવાની તેની/ તેણીની પરવાનગી હોય.
5. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ અમારા દ્વારા કોઈ ઋણલેનારને પૂરી પાડવામાં આવશે, જો તેમ કરવામાં આવે તો.

9. બાકી લેણાંનો સંગ્રહ:

9.1 જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે અમે ઋણલેનારને રકમ, અવધિ અને યુકવણીની સમયાંતરે યુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવીશું. જો કે, જો ઋણલેનાર યુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે લેન ડીના કાયદા અનુસાર વ્યાખ્યાયિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ઋણલેનારને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષાની પુનઃરોકાણની યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

9.2 આપણી સંગ્રહ નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર બનાવવી જોઈએ. અમે ઋણલેનારનો વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માનીએ છીએ. અમારા સ્ટાફ અથવા બાકી નીકળતી રકમ અથવા / અને સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિની વસૂલાતમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિએ પોતાની ઓળખ આપવાની રહેશે અને અમારા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી સત્તાને પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે અને વિનંતી કરવા પર, અમારા દ્વારા અથવા કંપનીની સત્તા હેઠળ જારી કરાયેલું તેનું/તેણીનું ઓળખપત્ર પ્રદર્શિત કરવું પડશે. અમે ઉધાર લેનારાઓને બાકી લેણાં સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરીશું અને બાકી નીકળતી રકમની યુકવણી માટે પૂરતી નોટિસ આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.

9.3 સ્ટાફના તમામ એમ અંગારા અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિ કે જેઓ સંગ્રહમાં અથવા/અને સુરક્ષા પુનઃસ્થાપનમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત હોય તેમણે નીચે જણાવેલી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

1. ઋણલેનારનો સામાન્ય રીતે તેની/તેણીની પસંદગીના સ્થળે અને તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે કોઈ ચોક્કસ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તે ધંધા/વ્યવસાયના સ્થળે તેના / તેણીના નિવાસસ્થાને

ઉપલબ્ધ ન હોય તો સંપર્ક કરવામાં આવશે.

2. એમ.એચ.આઈ.એલ.નું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને સત્તાની જાણ પ્રથમ તબક્કે ઋણલેનારને કરવામાં આવશે.
 3. ઉધારઆરની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
 4. ઋણલેનાર સાથેની વાતચીત નાગરિક રીતે થશે
 5. અમારા પ્રતિનિધિઓએ ઋણલેનારઓનો 0700 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરવાનો રહેશે, સિવાય કે ઋણલેનારના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોમાં અન્ય કોઈ પણ પ્રકારની જરૂર હોય.
 6. કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ઋણલેનારની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે.
 7. કોલનો સમય અને સંખ્યા અને વાર્તાલાપના સમાવિષ્ટોનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.
 8. બાકી લેણાં સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે હલ કરવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે .
 9. બાકી લેણાંની ઉઘરાણી માટે ઋણલેનારના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને શિષ્ટાચાર જાળવવો જોઈએ.
 10. કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોને બાકી નીકળતી રકમ એકત્રિત કરવા માટે કોલ/ મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઈએ.
-

10. ફરિયાદો અને તકરારો:

આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

1. અમારી પાસે અમારી દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને એક પ્રક્રિયા હશે.
2. એમ.એચ.આઈ.એલ.ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરશે. આ પ્રકારનું તંત્ર એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના અધિકારીઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
3. ઋણ લેનારાને કહેવામાં આવશે કે ફરિયાદોને યોગ્ય અને ઝડપથી નિયંત્રિત કરવા માટેની એમઆઈઆઈએલની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી શોધવી.
4. જો ઋણલેનાર ફરિયાદ કરવા માગે છે, તો તેને/ તેણીને જણાવવામાં આવશે:
 - I. આ કેવી રીતે કરવું
 - II. જ્યાં કરી શકાય છે ફરિયાદ
 - III. કેવી રીતે કરવી જોઈએ ફરિયાદ
 - IV. ક્યારે જવાબની આશા રાખવી
 - V. નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
 - VI. જો ઉદાર લેનાર પરિણામથી ખુશ ન હોય તો શું કરવું.
 - VII. એમએચઆઈએલના સ્ટાફે ઋણલેનારને કોઈ પણ પ્રશ્ન હોય તો તે માટે ઋણલેનારને મદદ કરવી જોઈએ.
5. જો કોઈ ઋણલેનાર તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો અમે તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરીશું. સ્વીકૃતિમાં એવા અધિકારીનું નામ અને નામ સામેલ હશે, જે તકરારનો સામનો કરશે. જો ફરિયાદ અમારા નિર્ધારિત ટેલિફોન હેલ્પ ડેસ્ક અથવા ઋણલેનાર સર્વિસ નંબર પર ફોન પર રિલે કરવામાં આવે, તો ઋણલેનારને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પૂરો પાડવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર તેની પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
6. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે ઋણલેનારને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલીશું અથવા સમજાવીશું કે શા માટે તેને પ્રત્યુત્તર આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયાસ કરીશું અને જો તે/તેણી હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેની/તેણીની ફરિયાદને વધુ કેવી રીતે લેવી તે અંગે જાણ કરવામાં આવશે.
7. અમે તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને જાહેર કરીશું અને ખાતરી કરીશું કે તે ખાસ કરીને તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી છે.

11. સામાન્ય

અમે ઋણલેનારને માહિતી આપીશું:

1. આ હેતુ માટે નિમાયેલી એજન્સીઓ મારફતે તેમના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યાપારી

ટેલિફોન નંબરો પર તેમનો સંપર્ક કરીને અને/અથવા તેમના/તેણીના રહેઠાણ અને/અથવા વ્યાપારી સરનામાંની શારીરિક મુલાકાત લઈને લોન અરજીમાં તેમણે/તેણીદ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતોની ખરાઈ કરવી, જો અમને જરૂર જણાય તો.

2. જો આપણે ઋણલેનારના ખાતામાં અને પોલીસ / અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય, તો જો આપણે તેમને ઇનવોલ કરવાની જરૂર હોય તો ઋણલેનારને સહકાર આપવા માટે જાણ કરવામાં આવશે .
 3. અમે ઋણલેનારને સલાહ આપીશું કે જો ઋણલેનાર કપટપૂર્વક કાર્ય કરે છે, તો તે / તેણી તેના / તેણીના એકાઉન્ટ પરના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ઋણલેનાર વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ઋણલેનાર તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
 4. નીચેની કોઈ પણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં અમારી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
-

5. ધિરાણની બાબતમાં આપણે જાતિ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ નહીં કરીએ. જો કે, આ આપણને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
6. અમે સામાન્ય અભ્યાસક્રમમાં લોન ખાતાના સ્થાનાંતરણ માટેની વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરીશું, કાં તો ઋણલેનાર પાસેથી અથવા બેંક / નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી.
7. કોડનો પ્રચાર કરવા માટે અમે કરીશું:
 1. હાલના અને નવા ઋણ લેનારાઓને જો વિનંતી કરવામાં આવે તો, સંહિતાની એક નકલ પ્રદાન કરવી
 2. આસંહિતાને કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા મેઇલ દ્વારા વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવી ;
 3. આ સંહિતા દરેક શાખા અને તેમની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવી; અને
 4. એ બાબતની ખાતરી કરો કે અમારા સ્ટાફને સંહિતા વિશે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને સંહિતાને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવી છે.
8. સંહિતાની સમીક્ષા વાર્ષિક અંતરાલે અથવા જ્યારે પણ એમઆઇએલના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા જરૂરી લાગશે ત્યારે કરવામાં આવશે
