

फैमिली होम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी")

1. पृष्ठभूमि

फैमिली होम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("कंपनी" या "एफएचएफपीएल"), हाउसिंग फाइनेंस कंपनी ("एचएफसी") के रूप में, भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021" ("आरबीआई एचएफसी दिशानिर्देश") को 'उचित व्यवहार संहिता' का पालन करना होगा।

यह उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी" या "कोड") कंपनी द्वारा अपने निदेशक मंडल ("बोर्ड") के अनुमोदन से तैयार की गई है, जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक के उचित व्यवहार संहिता के निर्देशानुसार है।

2. प्रयोज्यता

यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू है, चाहे एफएचएफपीएल या सहायक कंपनियों या डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों (मालिकाना और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से प्रदान की जाती है।, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से, बिना किसी अप्रत्याशित घटना के। संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य और लेनदेन संहिता की भावना का पालन करते हैं।

3. ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

- a. उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए
- b. आवेदन में, कंपनी को उधारकर्ता के लाभ को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल करनी चाहिए, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी बताई जाएगी
- c. कंपनी के ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए शुल्क, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, देर से भुगतान के लिए कोई जुर्माना, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट में बदलने या इसके विपरीत, कोई भी अस्तित्व ब्याज रीसेट क्लॉज और ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाले किसी भी अन्य मामले सहित शुल्क/फीस के बारे में सभी जानकारी ग्राहक को पारदर्शी रूप से प्रकट करेगा। इस प्रकार, कंपनी ऋण आवेदन प्रक्रिया/मंजूरी में शामिल सभी लागतों का पारदर्शी तरीके से खुलासा करेगी। इसके अलावा, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- d. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की सूचना देगी, जिसमें उस समय सीमा का संकेत दिया जाएगा जिसके भीतर ऋण आवेदन संसाधित किया जाएगा।

4. ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें और ऋण आवेदन अस्वीकृति संचार

- कंपनी, आवेदन के समय, ऋण प्रसंस्करण के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र करेगी। यदि कंपनी को किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक से तुरंत संपर्क किया जाएगा।
- कंपनी एक दस्तावेज़ के माध्यम से उधारकर्ता को आवेदन के विभिन्न नियमों और शर्तों के बारे में सूचित करती है, जिसमें स्वीकृत ऋण राशि, लागू ब्याज दर, आवेदन का तरीका, संरचना के साथ ईएमआई राशि, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक ब्याज आदि शामिल हैं। के अनुमोदन से अवगत कराएंगे ऐसी अनुमोदन शर्तों की एक विधिवत अनुमोदित प्रति रिकॉर्ड पर रखी जाएगी।
- कंपनी ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी।
- कंपनी हमेशा उधारकर्ता को संवितरण के विरुद्ध या संवितरण से पहले पावती की अन्य प्रतियों के साथ अनुलग्नक ऋण समझौते की एक प्रति देगी।
- यदि ऋण आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो कंपनी ऋण प्रस्ताव को अस्वीकार करने के कारणों के बारे में उधारकर्ता को सूचित करेगी।

5. नियम एवं शर्तों में बदलाव सहित ऋण का वितरण

- कंपनी स्वीकृत राशि का वितरण ऋण समझौते/मंजूरी पत्र में उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार करेगी।
- इसके साथ ही कंपनी डिलीवरी शेड्यूल, ब्याज दर, सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज आदि के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को सूचित करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऋण समझौते में यह शर्त शामिल हो कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभव और उचित हो।
- यदि नियम और शर्तों में बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए अपना खाता बंद कर सकता है।
- अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन या अतिरिक्त मांग को वापस लेने/तेज करने का निर्णय प्रतिभूतियों, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या बकाया की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी। राशियां कंपनी के खिलाफ किसी भी कानूनी अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हैं। यदि उधारकर्ता सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग करना चाहता है, तो कंपनी उधारकर्ता को नोटिस देगी शेष दावों का पूरा विवरण और वे शर्तें जिन पर कंपनी चिंतित है। दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार।

6. निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व

- कंपनी, अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से, विवादों और शिकायतों के निवारण के लिए संगठन के भीतर एक उचित निवारण तंत्र स्थापित करेगी। तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी और उसके अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

- b. कंपनी के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित निर्धारित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी

7. शिकायतें एवं शिकायत निवारण

- a. कंपनी के पास शिकायतें प्राप्त करने, पंजीकरण करने और निवारण के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया है, जो ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित प्रत्येक कार्यालय में उपलब्ध है। यदि किसी ग्राहक से लिखित शिकायत प्राप्त होती है, तो एफएचएफपीएल एक सप्ताह के भीतर उसे पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत एफएचएफपीएल के फोन पर निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति की जानकारी दी जाएगी।
- b. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित करेगी कि उसे कैसे आगे बढ़ना है। अगर फिर भी संतुष्ट नहीं हुई तो उसकी शिकायत है।
- c. एफएचएफपीएल, समय-समय पर, पीड़ित उधारकर्ताओं की शिकायतें दर्ज करने के लिए अपनी वेबसाइट पर अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ईमेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, टर्नअराउंड समय समाधान, एस्केलेशन मैट्रिक्स आदि) प्रकाशित/अद्यतन करेगा।
- d. FHFPL ने त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केले आहे की जर तक्रारदारास एका महिन्याच्या कालावधीत FHFPL कडून प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास किंवा प्रतिसादाबाबत असमाधानी असल्यास, तक्रारदार नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी, एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा पोस्टाद्वारे एनएचबी, नवी दिल्ली येथे संपर्क साधू शकतात.

8. निष्पक्ष आचार संहिता संचार की भाषा एवं विधि

ऊपर वर्णित दिशानिर्देशों के आधार पर बोर्ड की मंजूरी के साथ एफएचएफपीएल द्वारा निष्पक्ष आचरण संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होनी चाहिए) लागू की जाएगी। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर रखा जाएगा।

9. एचएफसी द्वारा वसूले जाने वाले अतिरिक्त ब्याज का विनियमन

- a. कंपनी का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम ग्रेडिंग दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। कंपनी के बोर्ड ने दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) पर स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित की है।
- b. ब्याज की दर और जोखिम उन्नयन दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) एफएचएफपीएल की वेबसाइट या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाना चाहिए। जब भी ब्याज दरें बदलेंगी तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी।
- c. ब्याज दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) को वार्षिक किया जाना चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई गई सटीक दर का पता चल सके।
- d. उधारकर्ताओं से एकत्रित किश्तें स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को दर्शाती हैं।

10. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- a. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हों।
- b. किसी भी मीडिया और प्रचार सामग्री में कोई भी विज्ञापन जो कंपनी, सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दरों का संदर्भ शामिल है, यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क, यदि कोई हो, लागू होंगे और उनका पूरा विवरण होगा। नियम और शर्तें अनुरोध पर या इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।
- c. कंपनी शाखाओं में ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और शुल्कों की सूचना के साथ-साथ टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; इसकी वेबसाइट पर; एक नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क जानकारी प्रदान करेगा या सेवा गाइड और दर कार्यक्रम प्रदान करेगा।
- d. यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्षों की सेवाएं लेती है, तो ऐसे तीसरे पक्षों को ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्षों के लिए उपलब्ध है) को कंपनी के समान गोपनीयता और सुरक्षा के साथ व्यवहार करना होगा।
- e. कंपनी समय-समय पर ग्राहक को अपने 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, यदि उसने ऐसी जानकारी/सेवाएं प्राप्त करने के लिए सहमति दी है तो वह मेल द्वारा या वेबसाइट पर या वेबसाइट या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके दी जा सकती है।
- f. आवश्यकतानुसार, कंपनी अपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता लागू/निर्धारित करेगी जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए किया जाता है, जिसके लिए अन्य बातों के अलावा, उन्हें व्यक्तिगत रूप से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहकों से संपर्क करते समय या खुद को पहचानने की आवश्यकता होती है। फोन पर।
- g. आवश्यकतानुसार, कंपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए एक आदर्श आचार संहिता अपनाएगी।

- h. जब भी लागू हो, कंपनी समय-समय पर डीएमए के आचरण की समीक्षा करेगी। यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए किसी अनुचित व्यवहार या इस संहिता के उल्लंघन में शामिल है, तो शिकायत की जांच करने और उससे निपटने और उसके निवारण के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

11. गारंटर

जब कोई व्यक्ति ऋण का गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो तो उसे सूचित किया जाना चाहिए

- i. गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- ii. देनदारी की वह राशि जो वह स्वयं कंपनी को चुकाएगा;
- iii. वे परिस्थितियाँ जिनके तहत कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगी;
- iv. जब कंपनी भुगतान करने में विफल रहती है क्योंकि गारंटर ने कंपनी में अपने अन्य फंड का सहारा लिया
- v. क्या गारंटर के रूप में उसके दायित्व एक निश्चित सीमा तक सीमित हैं या असीमित हैं; और
- vi. वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसके दायित्वों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरीके से कंपनी उसे सूचित करेगी।
- vii. यदि गारंटर देनदार/लेनदार द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, फिर भी उसके पास बकाया भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन हैं, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

एफएचएफपीएल उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करेगा जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

12. गोपनीयता

वर्तमान और पूर्व ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा

यह निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगा। एफएचएफपीएल निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर, ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा या अन्यथा, किसी को भी प्रदान नहीं करेगा:

- i. यदि कानून द्वारा जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो।
- ii. यदि जानकारी का खुलासा करना सार्वजनिक कर्तव्य है।
- iii. यदि धोखाधड़ी को रोकने के लिए उन्हें जानकारी प्रदान करना कंपनी के हित में है। ग्राहक का उसकी अनुमति के बिना मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए जानकारी किसी के साथ साझा नहीं की जाएगी।
- iv. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी का खुलासा करने के लिए कहता है या ग्राहक की अनुमति से।

- v. यदि कंपनी को किसी ग्राहक के लिए संदर्भ प्रदान करने के लिए कहा जाता है, तो कंपनी देने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेगी।

ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत कंपनी द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के उसके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाएगा।

एफएचएफपीएल विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

13. सामान्य

- कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले बताई गई जानकारी को ध्यान में नहीं रखा जाता है)।
- उधारकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अधीन होगा।
- जब भी ऋण वितरित किया जाता है, एफएचएफपीएल ग्राहक को राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान अवधि के संदर्भ में पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाता है। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो भुगतान की वसूली के लिए देश के कानून द्वारा परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजना या व्यक्तिगत मुलाकात करना और/या सुरक्षा वसूल करना शामिल हो सकता है।
- ऋण वसूली के मामले में, एफएचएफपीएल उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा। कर्जदारों को समय-समय पर लगातार परेशान करना, कर्ज वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।
- यदि आवश्यक हुआ तो कंपनी रिकवरी एजेंटों को शामिल करने के लिए एक नीति बनाएगी।
- कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों में होम लोन के प्री-क्लोजर पर प्री-पेमेंट लेवी या जुर्माना नहीं लगाएगी:
 - जहां होम लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।
 - जहां गृह ऋण एक निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और उधारकर्ता ने अपने स्रोतों से ऋण को पूर्व-बंद कर दिया 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।

सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) होम लोन पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्रीक्लोजर नियम लागू होंगे, यह इस पर निर्भर करता है कि फौजदारी के समय ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं। दोहरी/विशेष दर गृह ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड तब लागू होगा जब ऋण

निश्चित दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग रेट ऋण में परिवर्तित हो जाएगा। यह ऐसे सभी दोहरी/विशेष दर वाले गृह ऋणों पर लागू होता है

- g. एफएचएफपीएल सह-देनदार के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।
- h. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के बीच आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और बेहतर समझ के लिए, एफएचएफपीएल ऐसे ऋणों के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) वाले एक दस्तावेज प्राप्त करेगा। यह दस्तावेज कंपनी से प्राप्त मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। एफएचएफपीएल उक्त दस्तावेज को दो प्रतियों में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार करेगा। कंपनी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित एक डुप्लिकेट प्रति पावती के तहत उधारकर्ता को सौंपी जाएगी।
- i. कंपनी के कामकाज में पारदर्शिता लाने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), दी गई सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय नियम और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का खुलासा आवश्यक है। . इसलिए, कंपनी "नोटिस बोर्ड", "किताबें/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्दों" पर निर्देशों का पालन करेगी।
- j. एफएचएफपीएल निम्नलिखित में से किसी भी भाषा में एफएचएफपीएल द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं को प्रदर्शित करेगा:
हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- k. एफएचएफपीएल उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या किसी अन्य आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।
अक्षम हालाँकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित आयु प्रतिबंध लागू रहेंगे
- l. कंपनी समय-समय पर नियम और शर्तों आदि में बदलाव के संबंध में कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट <https://www.fhfpl.co.in/wp-content/uploads/2023/06/Most%20Important%20Terms%20and%20Conditions.pdf> पर FPC/MITC को अपडेट करती है। इसे अपने कार्यालयों के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करने के अलावा प्रकाशित भी करेगा। एफएचएफपीएल अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या ईमेल के माध्यम से एक प्रति भी प्रदान करेगा। हालाँकि, यह एफएचएफपीएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए डिज़ाइन की गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- m. एफएचएफपीएल के साथ सही डाक पता, ई-मेल आईडी, टेलीफोन नंबर और मोबाइल नंबर और संचार के किसी अन्य माध्यम को पंजीकृत करना उधारकर्ता की जिम्मेदारी है।
- n. ऋण अवधि का विस्तार: जब भी आरओआई में कोई ऊपर की ओर सुधार होगा, एफएचएफपीएल स्वचालित रूप से/संभावित रूप से उधारकर्ता को उसके ऋण शेष और शेष ऋण अवधि में बदलाव के बारे में सूचित करेगा। उधारकर्ता के पास विकल्प होंगे -
 - i. संभावित रूप से लागू बढ़ी हुई ईएमआई का भुगतान करने के लिए या
 - ii. लागू एकमुश्त पूर्वभुगतान करें और वही ईएमआई जारी रखें
 - iii. समान ईएमआई जारी रखें और ऋण अवधि बढ़ाएँ।

उपरोक्त में से किसी के लिए ब्याज दर में संशोधन/संचार के बाद कंपनी कार्यालय/शाखा में जाना/संपर्क करना उधारकर्ता की जिम्मेदारी होगी।

- o. जब भी किसी ऋण के लिए आरओआई (कार्ड दर) में गिरावट होती है, तो वही बात संभावित नए ऋणों पर भी लागू होती है। पुराने ऋणों के संबंध में, लागू शर्तों के अधीन, उधारकर्ताओं के पास नई कंपनी की आवास वित्त दर पर स्विच करके और मामूली शुल्क का भुगतान करके और कुछ औपचारिकताओं को पूरा करके आरओआई मोड को रीसेट करके कम ब्याज दर का लाभ उठाने का विकल्प होगा।
- p. संहिता को प्रख्यापित करने के लिए, कंपनी यह करेगी:
 - मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करें;
 - अनुरोध पर इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएं;
 - इस कोड को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
 - सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित हैं