



वाजवी व्यवहार संहिता

कॅपिटल इंडिया होम लोन्स लिमिटेड

आवृत्ती नियंत्रण तक्ता

दस्तऐवज आवृत्ती	वाजवी व्यवहार संहिता ३.०
प्रसिध्दी दिनांक	फेब्रुवारी ११, २०१९
पुनरावृत्ती दिनांक	फेब्रुवारी ७, २०२३
लागू दिनांक	फेब्रुवारी ७, २०२३
द्वारा तयार:	मुख्य संचालन अधिकारी
द्वारा मंजूरी:	संचालक मंडळ

१. उद्देश

१.१ कॅपिटल इंडिया होम लोन्स लिमिटेड (इथून पुढे ज्याचा उल्लेख “सीआयएचएल” किंवा “कंपनी” असा असेल) ही गृहनिर्माण वित्त संस्था आहे जिचे राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक (इथून पुढे “एनएचबी” असा उल्लेख असेल) द्वारा नियमन केले जाते आणि वित्त प्रणालीचा भाग आहे जी गृहनिर्माण पत पुरवठा करून आर्थिक विकासामध्ये योगदान देते. आमचे ग्राहक व आमचे सहयोगी यांना पारदर्शक व्यवहार देण्यासाठी कंपनी प्रयत्नशील असते. एनएचबीने कार्पोरेट प्रशासन व व्यावसायिक व्यवहारामध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी उच्चतम पातळी राखावी म्हणून केलेल्या “वाजवी व्यवहार मार्गदर्शक सूचना” सीआयएचएलने स्वीकारल्या आहेत. सीआयएचएलच्या वाजवी व्यवहार संहितेमध्ये खालील समाविष्ट आहे:

- ए) ग्राहक / गि-हार्डक व्यवहारामध्ये किमान प्रमाणाची रचना करून चांगल्या व न्याय्य पध्दतींना प्रोत्साहन देणे;
- बी) ग्राहक / गि-हार्डकांना पध्दती व सेवा यांची स्पष्ट कल्पना येण्यासाठी त्यांना उच्चतम पातळीची पारदर्शकता प्रदान करणे;
- सी) बाजार व स्पर्धेचे पालन करून उच्चतम संचालन प्रमाण प्राप्त करणे;
- डी) आपल्या ग्राहक / गि-हार्डक यांच्याशी न्याय्य व सौहार्दपूर्ण व्यवहार करणे;
- इ) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये विश्वासाहता जपणे.

१.२ संहितेची अंमलबजावणी

सदर संहितेतील सर्व भाग हे सीआयएचएलच्या काउंटरवर, फोनवर, पोस्टद्वारा, इंटरऑक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक उपकरणद्वारा, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पध्दतीद्वारे दिल्या जाणा-या सर्व पध्दती व सेवा यांना लागू असतील.

२. न्याय्य व पारदर्शक पध्दतीने कृती करा

सीआयएचएल आपल्या सर्व ग्राहकांशी न्याय्य व वाजवी पध्दतीने व्यवहार करेल ज्यामध्ये याची हमी असेल.

- ए) आम्ही देत असलेल्या पध्दती व सेवा ज्या सदरच्या संहितेमध्ये वचनबद्ध व प्रमाण आहेत त्याचे पालन आमचे कर्मचारी कार्यपध्दती व पध्दतीमध्ये नेहमी करतील.
- बी) आमच्या पध्दती व सेवा या शब्दशः तसेच हेतुपूर्वक संबंधित कायदा व नियमांची पूर्तता करतात.
- सी) आमचे ग्राहकाशी होणारे व्यवहार हे एकात्मता व पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वावर केले जातील.
- डी) सीआयएचएल आपल्या कर्जदाराला सर्व माहिती पारदर्शकरित्या खुली करेल जी कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी देय असणारे शुल्क/आकार संबंधी असेल, कर्ज रक्कम मंजूर / वाटप झाले नाहीतर परतावा दिली जाणारी रक्कम, पूर्व-भरणा पर्याय व आकार, जर असेल, उशीरा भरणा केल्यास जर दंड रक्कम असेल, कर्ज स्थिर किंवा बदलत्या व्याज दराचे रूपांतर करण्याचा आकार किंवा उलट, कोणत्याही व्याजदराची पुन्हा रचना करण्याचे कलम आणि इतर कोणताही विषय ज्याचा कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होईल (आणि / किंवा इतर कोणताही 'सर्व समाविष्ट किंमत' ज्यामध्ये पारदर्शक पध्दतीने कर्ज अर्जाची प्रक्रिया / मंजूरीचा समावेश असणारा सर्व खर्च)

३. जाहिरात, विपणन व विक्री

- ए) सीआयएचएल आपली सर्व जाहिरात व प्रचाराचे साहित्य हे स्पष्ट असण्याची आणि दिशाभूल करणारी नसल्याची खात्री करेल.
- बी) कोणत्याही माध्यमातून जाहिरात करणारे आणि सेवा किंवा पध्दतीसंबंधी लक्ष वेधणारे प्रचारात्मक साहित्य ज्यामध्ये व्याज दराचा संदर्भ आहे, अशा बाबतीत सीआयएचएल देखील इतर शुल्क व आकार लागू आहे हे निर्देश करेल आणि संबंधित लागू अटी व शर्तीचा सविस्तर तपशील विनंतीनुसार उपलब्ध होईल.
- सी) सीआयएचएल व्याज दर, सामान्य शुल्क व आकार यासंबंधीची सर्व माहिती त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस लावून, टेलिफोन किंवा हेल्पलाईनद्वारे कंपनी संकेतस्थळावर, अधिकृत कर्मचारी / मदत कक्ष द्वारा किंवा सेवा मार्गदर्शक/ टेरीफ शेड्यूलद्वारे देईल.

- डी) जर सीआयएचएल सहायक सेवा म्हणून तृतीय पक्षाच्या सेवा घेत असल्यास तो तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (जर कोणती उपलब्ध असेल) त्याच गोपनीयता व सुरक्षेने हाताळणी करेल.
- इ) सीआयएचएल आपल्या पध्दतीबद्दल उपलब्ध असणारे अनेक घटकांसंबंधी किंवा इतर प्रचाराचे प्रस्ताव याविषयी ग्राहकाला वेळोवेळी माहिती देईल, त्यासाठी ग्राहकाची परवानगी मिळवेल (मेलद्वारा, ग्राहक सेवा क्रमांकावर किंवा कंपनीच्या संकेतस्थळावर नोंदणी करून).
- एफ) सीआयएचएलकडे त्यांच्या प्रत्यक्ष विक्री संस्था (डीएसए) साठी ज्याच्या सेवा बाजार पध्दती / सेवाचा ती लाभ घेत आहे त्यांच्यासाठी विहित नमुन्यातील आचार संहिता आहे.

४. कर्ज

४.१ कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया

- ए) कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणा-या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल. कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जाच्या अर्जासोबत दाखल करायच्या दस्तऐवजाच्या यादीचा समावेश असेल.
- बी) सीआयएचएलकडे सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देण्याची प्रक्रिया आहे.

४.२ कर्ज मूल्यमापन व अटी / शर्ती

- ए) सामान्यपणे कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक त्या सर्व बाबी अर्जाच्या वेळी घेतल्या जातात. काही अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास ग्राहकाशी पुन्हा संपर्क केला जाईल.
- बी) सीआयएचएल आपल्या कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे लेखी स्वरूपात मंजूर कर्ज रक्कम, सर्व अटी व शर्ती ज्यामध्ये वार्षिक व्याज दर, मासिक हप्ता रचना, पूर्व भरणा आकार यांचा समावेश असेल आणि कर्जदाराद्वारा सदर अटी व शर्ती स्वीकारल्याची लेखी नोंद आपल्या अभिलेखात ठेवेल.

सी) सीआयएचएल प्रत्येक कर्जदाराला अर्ज मंजुरी / वाटण वेळी कर्ज करारनाम्यासोबत कर्ज करारनाम्यात उल्लेख केलेल्या सोबत जोडलेल्या प्रत्येक दस्तऐवजाची प्रत देईल.

४.३ कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संवाद

सीआयएचएल आपल्या ग्राहकाला कर्ज अर्ज प्रक्रिया करणे शक्य नसल्याची कारणासह लेखी माहिती कळवेल.

४.४ अटी व शर्ती मधील बदलासह कर्ज वाटप

ए) वाटप नियोजित वेळापत्रक / वाटप विनंतीवरून वाटप केले जाईल.

बी) सीआयएचएल अटी व शर्तीमध्ये झालेला बदल कर्जदाराला कळवेल ज्यामध्ये वाटप नियोजित वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा आकार, पूर्व भरणा आकार, इतर लागू शुल्क / आकार इ. चा समावेश आहे.

सी) असे बदल जर ग्राहकाला गैरसोयीचे असतील आणि ग्राहक जर खाते बंद / त्याचे / तिचे खाते बंद करू इच्छित असल्यास सीआयएचएल त्यासाठी अतिरिक्त आकार घेणार नाही.

डी) करारनाम्या अंतर्गत पुन्हा बोलावणेचा / भरण्यामध्ये वाढ करण्याचा किंवा कामगिरी सुधारणा करण्याचा किंवा अतिरिक्त तारणाचा निर्णय हा कर्ज करारनाम्याला सुसंगत असला पाहिजे.

इ) सीआयएचएल सर्व देय भरणा झाल्यानंतर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम भरल्यानंतर कर्जदारावर जर कोणताही वैधानिक हक्क किंवा नजरगहाण किंवा इतर दावा नसल्यास सर्व तारण परत करेल (जर अशा प्रकाराने निराकरण करायचे असल्यास संपूर्ण तपशीलासह कर्जदाराला नोटीस दिली पाहिजे).

४.५ हमीदार

एखाद्या कर्जदाराने हमीदार घेतल्यास सीआयएचएल त्याला / तिला खालील माहिती देतील:

ए) हमीदार म्हणून त्याची / तिची जबाबदारी;

बी) तो / ती कंपनीला त्याची / तिची किती रकमेची जबाबदार देण्याचे वचन देत आहे;

- सी) सीआयएचएल कोणत्या प्रसंगी त्याला / तिला आपल्या हिश्याचा त्याचा / तिचा भरण्यासाठी कधी बोलावले;
- डी) त्याने / तिने हमीदार म्हणून पैसे भरले नाहीतर कंपनीला त्याचे / तिचे कंपनीतील इतर पैसे घेण्याचा अधिकार आहे का;
- इ) हमीदार म्हणून त्याची / तिची जबाबदारी विशिष्ट मर्यादा किंवा अमर्याद आहे का आणि
- एफ) वेळ व परिस्थिती ज्यामध्ये त्याला / तिला जामीनदार म्हणून मुक्त केले जाईल.
- जी) धनको / सावकार यांनी मागणी केलेल्या रकमेची पूर्तता करण्यास जर हमीदाराने नकार दिला, सदर देय रक्कम भरण्यासाठी त्याच्याकडे पुरेसे पैसे असून देखील भरणा केला नाहीतर त्याला हेतुपूर्वक कर्जचुकवेदार समजले जाईल.

४.६ गुप्तता व गोपनीयता

ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती ही खाजगी व गोपनीय ठेवली जाईल [ग्राहक जरी सीआयएचएलचा ग्राहक नसताना देखील] आणि तत्व व नीतिचे पालनानुसार आचरण केले जाईल. सीआयएचएल आपल्या ग्राहकाच्या खात्याची माहिती व डेटा कोणालाही ज्यामध्ये समूहातील इतर कंपनी / संस्थाना उघड करेल, ज्या खालील अपवादात्मक केसेस शिवाय :

- ए) ती माहिती देणे कायद्याने बंधनकारक असेल.
- बी) ती माहिती उघड करणे समाजासाठी कर्तव्य असेल.
- सी) अशी माहिती देणे सीआयएचएलच्या हिताचे असेल (उदाहरणार्थ, फसवणुकीला प्रतिबंध करणे), परंतु जाहिरातीसाठी देणार नाही.
- डी) अशी माहिती उघड करायला ग्राहकाने सांगितले असेल किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने माहिती दिली जाईल.
- इ) ग्राहकाचा संदर्भ म्हणून माहिती मागीतली असल्यास अशी माहिती देण्यापूर्वी ग्राहकाची लेखी परवानगी घेतली जाईल.

एफ) ग्राहकाला त्याच्या / तिच्या कायदेशीर चौकटीमध्ये असणा-या हक्काएवढी दिली जाईल जी कंपनीने त्याच्या / तिच्या संदर्भात वैयक्तिक अभिलेख म्हणून ठेवली असेल.

जी) कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती त्याने अधिकृत केल्याशिवाय जाहिरातीसाठी वापरणार नाही.

४.७ पत संदर्भ संस्था

ए) ग्राहकाची माहिती जर पत संदर्भ संस्थेला द्यायची असल्यास त्याबाबत ग्राहकाला कल्पना दिली जाईल.

बी) ग्राहक कंपनीला देय असणा-या वैयक्तिक देण्यासंबंधीची माहिती कंपनी पत संदर्भ संस्थेला देऊ शकते, जर :

i. ग्राहकाने त्याचे / तिचे देणे भरले नसेल;

ii. देय रकमेसंबंधी वाद नसेल; आणि

iii. कंपनीच्या औपचारीक मागणीची परतफेड करण्यासाठी त्याचा / तिचा प्रस्ताव ज्याबाबत कंपनीचे समाधान झालेले आहे असा प्रस्ताव दिलेला नसेल.

सी) अशा केसेसमध्ये कंपनी ग्राहकाला लेखी स्वरूपात कळवेल की ग्राहक त्याना देय असणा-या रकमेबद्दल पत संदर्भ संस्थेला देण्याचे ठरविले आहे.

डी) ग्राहकाने त्याची / तिची परवानगी दिली असल्यास ग्राहकाच्या खात्याबद्दलची माहिती पत संदर्भ संस्थेला देईल.

इ) ग्राहकाने मागणी केल्यास सीआयएचएलने पत संदर्भ संस्थेला दिलेल्या माहितीची प्रत दिली जाईल.

४.८ थकबाकीचे संकलन

४.८.१ कर्ज ज्यावेळी दिले जाते तेव्हा सीआयएचएल ग्राहकाला रकमेची परतफेड प्रक्रिया, कालावधी व परतफेड नियमितता याबद्दल कल्पना देईल. थकबाकीच्या केसमध्ये देशाच्या कायद्याच्या प्रक्रियेनुसार थकबाकी वसुली केली जाईल. सदर प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस

देऊन त्याला / तिला सूचना दिली जाईल किंवा प्रत्यक्ष भेटीद्वारे किंवा जर तारण असल्यास त्याचा कब्जा घेतला जाईल.

४.८.२ सीआयएचएलची संकलन पध्दती ही सौजन्य, न्याय वागणूक आणि समजावून सांगणे यावर आधारीत आहे. सीआयएचएल ग्राहकाला थकबाकीसंबंधी सर्व माहिती देईल आणि ग्राहकाला त्याची थकबाकी भरण्यास पुरेसा वेळ देईल.

४.८.३ सर्व कर्मचारी सदस्य किंवा कंपनीची कोणतीही प्रतिनिधी व्यक्ती संकलन आणि तारणावर पुन्हा कब्जा करताना खाली निर्धारित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

ए) ग्राहकाला सर्वसाधारणपणे त्याच्या / तिच्या इच्छेच्या ठिकाणी आणि कोणत्याही त्याच्या / तिच्या घराशिवाय विशिष्ट जागेच्या ठिकाणाशिवाय संपर्क केला जाईल आणि संपर्क झाला नाहीतर त्याच्या / तिच्या घरी, व्यवसाय / व्यापार ठिकाणी संपर्क केला जाईल.

बी) कंपनीच्या प्रतिनिधीत्वाची ओळख व अधिकार सर्वप्रथम ग्राहकाला करून दिली जाईल.

सी) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

डी) ग्राहकाशी परस्परसंवाद सभ्य पध्दतीने केला जाईल.

इ) ग्राहकाशी सकाळी ०७.०० वा. ते संध्याकाळी ०७.०० वा. पर्यंत संपर्क केला जाईल, ग्राहकाची व्यवसाय किंवा व्यापाराची आवश्यकता असल्यास विशिष्ट परिस्थितीत इतरवेळी संपर्क केला जाईल.

एफ) ग्राहकाने सीआयएचएलला विशिष्ट ठिकाण किंवा कॉल न करण्याच्या केलेल्या विनंतीच्या आदर केला जाईल.

जी) कॉलची वेळ व संख्या आणि संभाषणाच्या मजकूराचे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.

एच) थकबाकी संबंधीचे वाद किंवा मतभेद यांचे निराकरण परस्पर स्वीकार्य पध्दतीने व योग्य पध्दतीने करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

आय) थकबाकी संकलनासाठी ग्राहकाच्या ठिकाणाला भेट देताना सभ्यता व योग्य वर्तन ठेवणे आवश्यक आहे.

जे) थकबाकी संकलनासाठी कॉल / भेट करण्याचे टाळले जाईल जर काही अयोग्य प्रसंग जसे कुटुंबामध्ये शोक असेल किंवा आपती घडली असेल.

४.९ तक्रार व गा-हाणे

ए) सीआयएचएलकडे आपल्या प्रत्येक कार्यालयामध्ये तक्रारी व गा-हाणे प्राप्त नोंद व निराकरण करण्याची प्रणाली आहे.

बी) सीआयएचएलच्या संचालक मंडळाने मान्यताप्राप्त तक्रार निवारण नीति स्वीकारली आहे.

सी) ग्राहकासाठी कंपनीची तक्रार निवारण नीति कंपनीच्या संकेतस्थाळावर नेहमी उपलब्ध आहे.

डी) ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास त्याला / तिला सल्ला दिला जाईल.

i. ही कशी करायची

ii. तक्रार कोठे करता येईल

iii. तक्रार कशी केली पाहिजे

iv. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी

v. निवारण्यासाठी कोणाशी संपर्क करावा

vi. परिणामाबद्दल ग्राहक समाधानी नसल्यास काय केले पाहिजे.

vii. ग्राहकाला काही प्रश्न असल्यास कंपनीचे सेवा कर्मचारी त्याला मदत करतील.

इ) ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाल्यास एका आठवड्यात त्याची पोचपावती / प्रतिसाद दिला जाईल. तक्रार जर ग्राहक सेवा क्रमांकावर प्राप्त झाल्यास ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी वेळेमध्ये त्याला प्रगतीविषयी माहिती दिली जात राहिल.

एफ) विषयाची तपासणी केल्यानंतर कंपनी ग्राहकाला त्यांचा अंतिम प्रतिसाद देईल किंवा प्रतिसाद देण्यास वेळ का लागेल याचा खुलासा करेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यात निराकरण करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

जी) कंपनी कार्यालय / शाखा व इतर संपर्क तपशील आमच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

एच) ग्राहकाला जर वेळेत आणि / किंवा समाधानकारक प्रतिसाद मिळाला नाही मिळाल्यास तक्रारीला गति मिळावी म्हणून ग्राहक राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेकडे तक्रार नेऊ शकतो.

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

नोंदणी व देखरेख विभाग (तक्रार निवारण कक्ष)

४ था मजला, कोअर ५ ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड,

नवी दिल्ली - ११०००३

इ-मेल :- crcell@nhb.org.in

५. सामान्य

५.१ ग्राहकाने कर्ज अर्जामध्ये नमूद केलेल्या तपशीलाची पडताळणी सीआयएचएल त्याच्याशी / तिच्याशी घरी आणि / किंवा व्यवसायाच्या फोन क्रमांक आणि / किंवा त्याच्या / तिच्या घरी आणि / किंवा व्यवसायाच्या ठिकाणी प्रत्यक्ष भेट देऊन आणि गरज वाटल्यास कारणासाठी नियुक्त केलेल्या संस्थेमार्फत करेल / करू शकते.

५.२ ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहाराचा शोध घेण्यासाठी आणि गरज असल्यास पोलिस / इतर शोध घेणा-या संस्थेला सहकार्य करण्याबद्दल ग्राहकाला कळवले जाईल.

५.३ ग्राहकाला सल्ला देण्यात येत आहे कि त्याने / तिने फसवणूक केल्यास त्याच्या / तिच्या खात्याला होणा-या नुकसानीस तो / ती जबाबदार असतील आणि ग्राहकाने योग्य ती काळजी घेतली नाही तर त्यामुळे होणा-या नुकसानीस ग्राहक जबाबदार असेल.

- ५.४ सीएचआयएल त्यांच्या पध्दती व सेवा यांचे हिंदी, इंग्लिश किंवा योग्य त्या स्थानिक भाषेत प्रदर्शन करेल.
- ५.५ कर्ज देत असताना सीएचआयएल लिंग, जात, धर्म व शारिरीक अक्षमता यावर कोणताही भेदभाव करित नाही.
- ५.६ कर्जदार किंवा बँक / संस्था याजकडून कर्ज खात्याचे हस्तांतरण करण्यास विनंती आल्यास त्यासाठी सामान्य पध्दतीचा वापर केला जाईल.
- ५.७ खालील विषया संदर्भात सीआयएचएल खालील पध्दतीने संहिता प्रसिध्द करेल.
- ए) सध्याच्या व नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत देऊन
- बी) सदर संहिता विनंतीनुसार काऊंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संवाद किंवा मेलवर उपलब्ध असेल.
- सी) सदर संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असेल; आणि
- डी) संहितेसंबंधी माहिती देण्यासाठी त्यांच्या कर्मचा-यांना प्रशिक्षित करण्याची आणि संहितेचा व्यवहारात वापर करण्याची खात्री केली जाईल.
- ५.८ सीआयएचएलचे संचालक मंडळ नियमितपणे वाजवी व्यवहार संहिता व तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करतील.
- ५.९ कर्ज जेव्हा दिले जाते त्यावेळी कंपनी ग्राहकांना परतफेड वेळापत्रकाद्वारे रकमेची पध्दत मुदत, परतफेड कालावधीप्रमाणे परतफेड प्रक्रिया स्पष्ट करून सांगेल.
- ५.१० कंपनीने संकलन नीति ज्यामध्ये परतफेड प्रक्रिया व वसुली संस्थांच्या सहभागाबद्दल मार्गदर्शन सूचना असतील, ती तयार केलेली आहे.
- ५.११ कंपनी व वैयक्तिक कर्जदार यांच्यामध्ये मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती जलद आणि चांगल्या पध्दतीने समजणे सुलभ करणे. कंपनी अशा कर्जाच्या रचनेप्रमाणे एमआयटीसी असणारे दस्तऐवज मिळवेल.
- ५.१२ कंपनीने कर्जदाराला समेजल अशा भाषेमध्ये एमआयटीसी तयार केलेली आहे आणि ज्याची ग्राहक व कंपनीमध्ये योग्य तशी अंमलबजावणी केली जाईल.

५.१३ विविध पैलूंचे प्रदर्शन, जसे सेवाशुल्क, व्याज दर, दंड व्याज (जर असल्यास), दिल्या जाणा-या सेवा, पध्दतीची माहिती विविध प्रकारच्या व्यवहारासाठी वेळेचे निकष व तक्रार निवारण यंत्रणा इ.