



खुशियां आपकी साथ हमारा....

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

# निष्पक्ष व्यवहार कोड

संशोधन इतिहास:	
स प्रभावी	25 मार्च, 2015
पहला संशोधन	29 मार्च, 2016
दूसरा संशोधन	31 मार्च, 2017
तीसरा संशोधन	24 मार्च, 2018
चौथा संशोधन	24 अक्टूबर, 2019
5वां संशोधन	31 मार्च, 2021
छठा संशोधन	03 सितंबर, 2021
7वां संशोधन	28 दिसंबर, 2022
8वां संशोधन	28 दिसंबर, 2023
9वां संशोधन	29 नवंबर, 2024
10वां संशोधन	28 नवंबर, 2025

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

## निष्पक्ष व्यवहार संहिता

(यह पॉलिसी NHB के निर्देश के अनुसार बनाई गई है /RBI)

### I. परिचय

यह फेयर प्रैक्टिस कोड (“कोड”) मेंटर होम लोन्स इंडिया लिमिटेड (MHLIL) ने अपने बिज़नेस के तरीकों में ट्रांसपैरेंसी को बढ़ावा देने के लिए बनाया है, खासकर इंस्टीट्यूशन और एंड यूज़र के बीच ट्रांज़ैक्शन के मामले में। यह कोड नेशनल हाउसिंग बैंक द्वारा जारी “हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFCs) के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर गाइडलाइन्स” के अनुसार है। इस कोड का मकसद अच्छे और फेयर तरीकों को बढ़ावा देना, ट्रांसपैरेंसी बढ़ाना, मार्केट की ताकतों को बढ़ावा देना, MHLIL और उसके कस्टमर के बीच फेयर और अच्छे रिश्ते को बढ़ावा देना और MHLIL को कस्टमर का भरोसा बढ़ाने में मदद करना है। ग्राहकों।

### II. कोड के उद्देश्य:

- लेन-देन में न्यूनतम मानक तय करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना ग्राहक;
- ट्रांसपैरेंसी बढ़ाने के लिए ताकि कस्टमर को लोन देने से जुड़े खास टर्म्स एंड कंडीशंस की बेहतर समझ हो सके। सुविधा;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और एमएचएलआईएल के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- हाउसिंग फाइनेंस में भरोसा बढ़ाने के लिए प्रणाली।

### III. आवेदन पत्र:

- इस कोड के सभी हिस्से सभी प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ पर लागू होते हैं, चाहे वे MHLIL या सब्सिडियरीज़ या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (खुद के और/या आउटसोर्सिंग अरेंजमेंट के तहत काउंटर पर, फ़ोन पर, पोस्ट से, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के ज़रिए, इंटरनेट पर या किसी और तरीके से) द्वारा दिए गए हों।
- यह कोड नॉर्मल ऑपरेटिंग माहौल में लागू होता है, सिवाय किसी फोर्स की स्थिति के। अप्रत्याशित घटना।
- यह कोड ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी काम और व्यवहार इसी भावना के अनुसार होंगे। कोड.
- एमएचएलआईएल के उत्पाद और सेवाएं सभी लागू कानूनों का पालन करेंगी और विनियम।

### IV. एमएचएलआईएल की प्रतिबद्धता ग्राहक:

#### एमएचएलआईएल;

- सभी नैतिक सिद्धांतों और ईमानदारी का पालन करते हुए ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और समझदारी से पेश आएंगे। पारदर्शिता।

## MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

NHB रजिस्टर्ड

U67120RJ1995PLC009580

- फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स के नेचर और फायदों के बारे में ज़रूरी और ज़रूरी जानकारी देने में ट्रांसपेरेंट रहें और सेवाएं।
- लोन डॉक्यूमेंट्स वगैरह में बताए गए ज़रूरी नियम और शर्तें इंग्लिश और/या लोकल भाषा में समझाएं ताकि कस्टमर को बेहतर समझ आ सके। आवश्यक;
- ग्राहकों से जानकारी और दस्तावेज़ प्राप्त करते समय "अपने ग्राहक को जानें" दिशानिर्देशों का पालन करें और मनी लॉन्ड्रिंग विरोधी अधिनियम के अनुसार आवश्यक जानकारी प्राप्त करें।
- कस्टमर की शिकायतों को हमदर्दी से हैंडल करें और उन्हें ठीक करने के लिए सभी ज़रूरी कदम उठाएं। समस्याएँ;
- ग्राहकों के बीच उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या के आधार पर भेदभाव न करें विकलांगता।

#### V. अपने ग्राहक को जानें नीति दिशानिर्देश:

##### MHLIL करेगा;

- ढोना बाहर देय परिश्रम जैसा आवश्यक अंतर्गत "जानना आपका ग्राहक" (केवाईसी) MHLIL की नीति।
- कस्टमर का लोन अकाउंट खोलना और चलाना और पॉलिसी को आगे बढ़ाना।
- कस्टमर से रिक्वेस्ट करें कि वे MHLIL के KYC, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी दूसरे कानूनी नियम को पूरा करने के लिए ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स या प्रूफ जमा करें या दें। आवश्यकताएं
- कस्टमर को लोन एप्लीकेशन फॉर्म/अकाउंट खोलने का फॉर्म और दूसरी चीज़ें दें। उनमें, दूसरी चीज़ों के साथ, ज़रूरी जानकारी की ज़रूरी और ज़रूरी डिटेल्स और वेरिफिकेशन और/या KYC पूरा करने के रिकॉर्ड के लिए पेश किए जाने वाले डॉक्यूमेंट्स होने चाहिए। आवश्यकताएं।
- लोन लेते समय कस्टमर द्वारा मांगी गई प्रोसेस से जुड़ी फॉर्मैलिटीज़ समझाएं और ज़रूरी क्लासिफिकेशन बताएं। खाता।

#### VI. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

- एमएचएलआईएल यह सुनिश्चित करेगा कि किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करती है, स्पष्ट और पारदर्शी हो, और भ्रमक।
- MHLIL यह पक्का करेगा कि किसी भी मीडिया और प्रमोशनल लिटरेचर में सभी एडवर्टाइजिंग जो किसी सर्विस या प्रोडक्ट की ओर ध्यान खींचती हैं और जिसमें इंटररेस्ट रेट का रेफरेंस शामिल हो, यह भी बताएगी कि क्या दूसरी फीस और चार्ज लगेंगे और अगर कोई टर्म्स एंड कंडीशंस हैं, तो उनकी पूरी डिटेल्स रिक्वेस्ट करने पर उपलब्ध होंगी। ग्राहक।
- MHLIL को अपनी ब्रांच में नोटिस लगाकर; टेलीफ़ोन या हेल्पलाइन के ज़रिए; कंपनी की वेबसाइट पर; तय स्टाफ़ / हेल्प डेस्क के ज़रिए; या सर्विस गाइड / टैरिफ़ शेड्यूल देकर इंटररेस्ट रेट, कॉमन फ़ीस और चार्ज के बारे में जानकारी देनी चाहिए।
- MHLIL यह पक्का करेगा कि सपोर्ट सर्विस देने के लिए जिन थर्ड पार्टी की सर्विस ली जा सकती है, वे कस्टमर की पर्सनल जानकारी को उसी तरह की कॉन्फिडेंशियलिटी और सिक्योरिटी के साथ हैंडल करेंगे जैसे MHLIL के द्वारा हैंडल किया जाता है। हम।
- MHLIL समय-समय पर कस्टमर्स को उनके इस्तेमाल किए गए प्रोडक्ट्स के अलग-अलग फीचर्स के बारे में बताएगा। प्रोडक्ट्स या प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ के बारे में प्रमोशनल ऑफ़र्स के बारे में

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

NHB रजिस्टर्ड

U67120RJ1995PLC009580

में ऐसी जानकारी कस्टमर्स को तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने मेल से या वेबसाइट पर या MHLIL के कस्टमर सर्विस नंबर पर रजिस्टर करके ऐसी जानकारी/सर्विस पाने के लिए अपनी मंजूरी दी हो।

- MHLIL अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए एक कोड ऑफ़ कंडक्ट बनाएगा, जिनकी सर्विस प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ की मार्केटिंग के लिए ली जाती हैं। दूसरी बातों के अलावा, जब वे प्रोडक्ट्स बेचने के लिए कस्टमर से पर्सनली या फ़ोन पर संपर्क करते हैं, तो उन्हें अपनी पहचान बतानी होगी।
- अगर कस्टमर से MHLIL को अपने रिप्रेजेंटेटिव/कूरियर या DSA के खिलाफ किसी गलत काम या कोड ऑफ़ कंडक्ट के उल्लंघन की कोई शिकायत मिलती है, तो हम उस पर ठीक से ध्यान देंगे और शिकायत की जांच और उस जांच के आधार पर हुए नुकसान की भरपाई के लिए सही कदम उठाएंगे।

## VII. ऋण:

### 1. प्रकटीकरण और पारदर्शिता:

MHLIL, कस्टमर को सभी ज़रूरी जानकारी देगा और बताएगा, जिसकी ज़रूरत कस्टमर को लोन सुविधा देने से जुड़े नियम और शर्तों को समझने के लिए हो सकती है। ज़रूरी जानकारी में लोन पर लागू सभी नियम और शर्तें शामिल होंगी।

होने वाले कस्टमर्स के बारे में, अपनी सर्विसेज़ और प्रोडक्ट्स की खास बातें बताते हुए साफ़ जानकारी दें, जिनमें कस्टमर्स की दिलचस्पी हो और लोन से जुड़े नियम और शर्तें भी बताएं;

### 2. लोन के लिए आवेदन और उनके प्रसंस्करण:

- उधारकर्ता से सभी संचार उसकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे।
- MHLIL एप्लीकेशन फॉर्म में वे सभी ज़रूरी जानकारी देगा और बताएगा जो कर्ज लेने वाले के फायदे पर असर डालती हैं, ताकि दूसरे HFC के नियमों और शर्तों से सही तुलना की जा सके और कर्ज लेने वाला सोच-समझकर फैसला ले सके। इसलिए, हमारे एप्लीकेशन फॉर्म में एप्लीकेशन फॉर्म के साथ जमा करने के लिए ज़रूरी डॉक्यूमेंट्स की लिस्ट दी गई है।
- MHLIL सभी लोन एप्लीकेशन मिलने की रसीद देगा और उन्हें निपटाने का समय भी बताएगा। संकेत.

### 3. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

- एमएचएलआईएल, उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में, स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से, स्वीकृत ऋण राशि, नियम और शर्तें, जिनमें वार्षिक ब्याज दर और आवेदन की विधि शामिल है, लिखित रूप में सूचित करेगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा। चूंकि गैर-राष्ट्रीय वित्तीय संस्थानों (एनबीएफसी) के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें आम तौर पर उच्च ब्याज/जुर्माना शुल्क वसूलने से संबंधित होती हैं, इसलिए एक एनबीएफसी को ऋण समझौते में विलंबित पुनर्भुगतान पर लगाए जाने वाले जुर्माने को मोटे अक्षरों में लिखना होगा।
- आम तौर पर, लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए ज़रूरी सभी डिटेल्स इकट्ठा किए जाएंगे।

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल: [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

**मेंटर होम लोन्स इंडिया लिमिटेड: फेयर प्रैक्टिस कोड****NHB रजिस्टर्ड****U67120RJ1995PLC009580**

पर समय का ऋण आवेदन पत्र। एमएचएलआईएल करेगा संपर्क तुरंत अगर कोई और जानकारी चाहिए होगी, तो कस्टमर को बताया जाएगा कि उनसे तुरंत दोबारा कॉन्टैक्ट किया जाएगा।

- एमएचएलआईएल उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में स्वीकृति पत्र के माध्यम से स्वीकृत ऋण राशि, वार्षिक/मासिक ब्याज दर, आवेदन विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, विलंबित पुनर्भुगतान पर लगने वाले दंड सहित सभी नियम और शर्तों को लिखित रूप में सूचित करेगा और ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में लिखित स्वीकृति को रिकॉर्ड के लिए सुरक्षित रखेगा।
- एमएचएलआईएल ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगा। ऋण।

**4. ऋण अस्वीकृति की सूचना आवेदन पत्र:**

जहां लोन रिजेक्ट हो गया है, वहां MHLIL कस्टमर को लेटर / SMS भेजकर रिजेक्शन का कारण बताएगा।

**5. शर्तों और परिवर्तनों सहित ऋणों का संवितरण स्थितियाँ:**

- MHLIL एग्रीमेंट/मंजूरी में बताए गए शेड्यूल के अनुसार डिस्बर्समेंट करेगा। पत्र।
- एमएचएलआईएल ऋणधारक को उसकी स्थानीय भाषा या ऋणधारक द्वारा समझी जाने वाली किसी भी भाषा में नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क आदि शामिल हैं। नियमों और शर्तों में परिवर्तन भविष्य में प्रभावी होंगे और इनकी सूचना व्यक्तिगत सूचना, प्रत्येक शाखा के नोटिस बोर्ड, वेबसाइट/ईमेल/एसएमएस, समाचार पत्र, डाक/कूरियर या एमएचएलआईएल द्वारा वांछित किसी अन्य विधि के माध्यम से दी जा सकती है। इस संबंध में उपयुक्त शर्तें ऋण समझौते में शामिल की जाएंगी।
- अगर बदलाव कस्टमर के लिए नुकसानदायक है, तो MHLIL इस बात पर सहमत होगा कि वह 60 दिनों के अंदर और बिना किसी नोटिस के अपना अकाउंट बंद कर सकता है या बिना एक्स्ट्रा चार्ज दिए अपना अकाउंट बदल सकता है। दिलचस्पी।
- MHLIL लोन एग्रीमेंट के तहत पेमेंट या परफॉर्मेंस को वापस लेने/तेज़ करने का फ़ैसला करेगा या अतिरिक्त सिक्योरिटीज़ मांगना लोन एग्रीमेंट के अनुसार होगा।
- एमएचएलआईएल सभी देय राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, किसी अन्य के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन। MHLIL का कस्टमर के खिलाफ जो भी क्लेम हो सकता है। अगर सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो कस्टमर को बाकी क्लेम और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत MHLIL सिक्योरिटीज़ को तब भी रखने का हकदार है जब संबंधित क्लेम है। निपटारा/भुगतान किया गया।

**6. ब्याज दरों और जोखिमों के वर्गीकरण के संबंध में दिए गए विवरण**

- कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों (यदि कोई हो) के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक नीतियां और प्रक्रियाएं बनाएगी और यह सुनिश्चित करेगी कि वे अत्यधिक न हों। कंपनी ऋण वितरण के समय यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दर और अन्य शुल्क (यदि कोई हो) उपरोक्त आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन करते हों।

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

**NHB रजिस्टर्ड**

U67120RJ1995PLC009580

- ब्याज दर वार्षिक आधार पर होगी ताकि उधारकर्ता को ऋण पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- ब्याज ऋण प्राप्त करने की तिथि से ऋण बंद होने की तिथि तक के वास्तविक दिनों की संख्या के आधार पर मासिक आधार पर बकाया दैनिक राशि पर लगाया जाएगा।
- दरों में परिवर्तन होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण और विभिन्न योजनाओं के लिए अलग-अलग ब्याज दरों को लागू करने का कारण आवेदन पत्र में बताया जाएगा और उधारकर्ता को जारी किए गए स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- प्रत्येक योजना के अंतर्गत ब्याज के समय पर भुगतान को प्रोत्साहित करने के लिए ब्याज दरों में दी जाने वाली छूट, स्वीकृत अवधि से अधिक समय तक ऋण लेने से रोकने के लिए लगाए जाने वाले अतिरिक्त ब्याज आदि का उल्लेख ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से किया जाएगा।
- सामान्य तौर पर ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना/जब्त शिर्का नहीं लगाया जाएगा। यदि किसी योजना के लिए ऐसे शुल्क लागू होते हैं, तो इसकी जानकारी स्वीकृति पत्र में दी जाएगी।
- ब्याज दर में परिवर्तन केवल भविष्य में लागू होंगे।
- उधारकर्ता को ऋण के बारे में एक मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान किया जाएगा, जिसमें ऋण समझौते के मुख्य तथ्यों, जैसे ब्याज दर, ऋण से संबंधित अन्य शुल्क/फीस, वितरण अनुसूची, चुकौती शर्तें और अन्य गुणात्मक जानकारी को सरल और आसानी से समझ में आने वाली भाषा में, आरबीआई के मानदंडों के अनुसार मानकीकृत प्रारूप में पारदर्शी रूप से सूचित किया जाएगा, ताकि ग्राहक सोच-समझकर वित्तीय निर्णय ले सके।

**VIII. जमानतदार**

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाना चाहिए;

- उसकी देनदारी गारंटर;
- वह खुद को कितनी लायबिलिटी के लिए ज़िम्मेदार ठहराएगा/देगी एमएचएलआईएल;
- ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें MHLIL उसे अपना बकाया चुकाने के लिए कहेगा देयता;
- क्या एमएचएलआईएल के पास उसकी अन्य धनराशि का सहारा है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है;
- क्या गारंटर के तौर पर उसकी लायबिलिटीज़ एक खास क्वांटिटी तक लिमिटेड हैं या अनलिमिटेड हैं; और
- वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के तौर पर उसकी देनदारियाँ चुकाई जाएँगी और साथ ही वह तरीका जिससे MHLIL उसे सूचित करेगा। यह।

एमएचएलआईएल उन्हें किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों से अवगत कराता रहेगा उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति जिसके लिए वह एक है गारंटर।

**IX. गोपनीयता और गोपनीयता:**

कस्टमर्स की सभी पर्सनल जानकारी प्राइवेट और कॉन्फिडेंशियल मानी जाएगी (भले ही कस्टमर्स MHLIL के कस्टमर न रहें) और यह नीचे दिए गए प्रिंसिपल्स और पॉलिसीज़ के हिसाब से होगी। MHLIL कस्टमर अकाउंट्स से जुड़ी जानकारी या डेटा, चाहे वह कस्टमर्स ने दिया हो या किसी और तरह से, किसी को भी

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

NHB रजिस्टर्ड

U67120RJ1995PLC009580

नहीं बताएगा, जिसमें उनके ग्रुप की दूसरी कंपनियाँ भी शामिल हैं, सिवाय नीचे दिए गए खास मामलों के:

- अगर जानकारी देनी है तो कानून;
- अगर जनता के प्रति यह कर्तव्य है कि वह बताए जानकारी;
- यदि एमएचएलआईएल के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना जरूरी है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकने के लिए) लेकिन इसका इस्तेमाल विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को ग्राहक या ग्राहक खातों [ग्राहक का नाम और पता सहित] की जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए;
- अगर ग्राहक पूछे एमएचएलआईएल को जानकारी प्रकट करने के लिए, या जानकारी ग्राहक की पूर्व अनुमति से दी गई है;
- ग्राहक को एमएचएलआईएल 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 गया है;
- MHLIL, MHLIL और/या दूसरे HFCs समेत किसी भी व्यक्ति द्वारा मार्केटिंग के मकसद से कस्टमर की पर्सनल जानकारी का इस्तेमाल तब तक नहीं करेगा, जब तक कस्टमर उन्हें ऐसा करने के लिए खास तौर पर ऑथराइज़ न करे। इसलिए।

## X. क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियां।

- a. जब कस्टमर लोन की सुविधा ले रहा हो, या उसके बाद कभी भी, उसे बता दें कि उसके अकाउंट की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी जा सकती है और जो चेक किए जाते हैं, वे भी क्रेडिट एजेंसियों को बताए जा सकते हैं। उन्हें।
- b. इसके अलावा, अगर कस्टमर के पर्सनल कर्ज़ हैं, तो क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उनके बारे में जानकारी दें।
  1. ग्राहक ने अपने पेमेंट में डिफॉल्ट किया है ईएमआई;
  2. बकाया रकम पर विवाद है; और
  3. ग्राहक ने कर्ज़ चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है, MHLIL की औपचारिक मांग के बाद।
- c. इन मामलों में, कस्टमर को लिखकर बताया जाएगा कि MHLIL, कस्टमर के कर्ज़ के बारे में क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को जानकारी देना चाहता है। साथ ही, कस्टमर को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका और ऐसी जानकारी देने से कस्टमर की क्रेडिट पाने की क्षमता पर पड़ने वाले असर के बारे में भी बताया जाएगा।
- d. अगर कस्टमर ने इजाज़त दी है, तो क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को कस्टमर के बारे में और जानकारी दी जा सकती है। अगर कस्टमर मांगे, तो क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक कॉपी कस्टमर को दी जाएगी।

## XI. का संग्रह बकाया:

लोन देते समय कस्टमर को रीपेमेंट प्रोसेस के बारे में बताया जाएगा, जिसमें रीपेमेंट शेड्यूल में दी गई रकम, समय और रीपेमेंट का समय शामिल होगा। अगर कस्टमर रीपेमेंट शेड्यूल को फॉलो नहीं करता है, तो बकाया रकम वसूलने के लिए देश के कानून के हिसाब से तय प्रोसेस का पालन किया जाएगा। इस प्रोसेस में कस्टमर को नोटिस भेजकर या खुद जाकर याद दिलाना और/या अगर कोई सिक्वोरिटी है तो उसे वापस लेना शामिल होगा।

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

NHB रजिस्टर्ड

U67120RJ1995PLC009580

MHLIL की कलेक्शन पॉलिसी तहज़ीब, सही बर्ताव और समझाने-बुझाने पर बनी है, जिससे कस्टमर का भरोसा और लंबे समय तक चलने वाला रिश्ता बनता है। MHLIL या कोई भी व्यक्ति जिसे बकाया रकम जमा करने या/और सिक्वोरिटी वापस लेने में MHLIL को रिप्रेजेंट करने का अधिकार है, उसे अपनी पहचान बतानी होगी और जारी किया गया अर्थोरिटी लेटर दिखाया होगा और रिक्वेस्ट करने पर अपना जारी किया गया पहचान पत्र दिखाया होगा। कस्टमर को बकाया रकम के बारे में सारी जानकारी दें और बकाया पेमेंट के लिए काफ़ी समय देने की कोशिश करें।

कलेक्शन या/और सिक्वोरिटी रिपज़ेशन में MHLIL को रिप्रेजेंट करने के लिए ऑथराइज़्ड सभी स्टाफ़ नंबर या कोई भी व्यक्ति नीचे दी गई गाइडलाइंस को फ़ॉलो करेगा:

- कस्टमर से आम तौर पर उसकी पसंद की जगह पर संपर्क किया जाएगा और कोई तय जगह न होने पर उसके रहने की जगह पर और अगर वह अपने रहने की जगह पर मौजूद नहीं है, तो बिज़नेस/काम की जगह पर संपर्क किया जाएगा।
- MHLIL को रिप्रेजेंट करने की पहचान और अधिकार कस्टमर को सबसे पहले बताए जाने चाहिए।
- कस्टमर की प्राइवैसी का सम्मान किया जाना चाहिए।
- कस्टमर के साथ बातचीत अच्छे तरीके से होगी।
- MHLIL के प्रतिनिधि कस्टमर्स से 07:00 बजे से 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि कस्टमर के बिज़नेस या काम की खास वजहों से कुछ और न हो।
- किसी खास समय या खास जगह पर कॉल से बचने की कस्टमर की रिक्वेस्ट को जितना हो सके माना जाएगा।
- कॉल का समय और नंबर और बातचीत का कंटेंट डॉक्यूमेंट किया जाएगा।
- ड्यूज़ से जुड़े झगड़ों या मतभेदों को आपस में मंज़ूर और सही तरीके से सुलझाने के लिए पूरी मदद दी जानी चाहिए।
- ड्यूज़ कलेक्शन के लिए कस्टमर के घर जाते समय, तहज़ीब और डेकोरम बनाए रखना चाहिए।
- परिवार में किसी की मौत या ऐसे ही दूसरे मुश्किल मौकों पर बकाया रकम लेने के लिए कॉल करने/जाने से बचना चाहिए।

## XII. शिकायतें और शिकायतें:

आंतरिक प्रक्रियाएँ MHLIL करेगा:

- हर राज्य में शिकायतें लेने, उन्हें रजिस्टर करने और निपटाने के लिए एक सिस्टम और प्रोसेस हो। कार्यालय।
- MHLIL के बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स को शिकायतों और परेशानियों को हल करने के लिए ऑर्गनाइज़ेशन के अंदर सही शिकायत निवारण सिस्टम बनाना चाहिए। ऐसे सिस्टम से यह पक्का होना चाहिए कि लोन देने वाली संस्थाओं के अधिकारियों के फैसलों से होने वाले सभी झगड़ों की सुनवाई हो और उन्हें कम से कम अगले ऊँचे लेवल पर निपटाया जाए।
- कस्टमर को बताया जाना चाहिए कि शिकायतों को सही तरीके से और जल्दी से निपटाने के लिए MHLIL के प्रोसेस की डिटेल्स कहाँ मिलेंगी।
- अगर कस्टमर शिकायत करना चाहता है, तो उसे बताया जाना चाहिए:
  - a. कैसे करें? यह
  - b. शिकायत कहाँ की जा सकती है बनाया
  - c. शिकायत कैसी होनी चाहिए बनाया
  - d. कब उम्मीद करें जवाब

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

NHB रजिस्टर्ड

U67120RJ1995PLC009580

- e. किससे संपर्क करें निवारण
  - f. अगर कस्टमर खुश नहीं है तो क्या करें नतीजा
  - g. MHLIL का स्टाफ कस्टमर के किसी भी सवाल में उसकी मदद करेगा।
- अगर किसी कस्टमर से लिखकर कोई शिकायत मिली है, तो MHLIL उसे एक हफ्ते के अंदर एक्नॉलेजमेंट/जवाब भेजने की कोशिश करेगा। एक्नॉलेजमेंट में उस अधिकारी का नाम और पद होना चाहिए जो शिकायत को देखेगा। अगर शिकायत MHLIL के तय टेलीफोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फ़ोन पर भेजी जाती है, तो कस्टमर को एक कंप्लेंट रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और उसे सही समय पर प्रोग्रेस के बारे में बताया जाएगा।
  - मामले की जांच करने के बाद, MHLIL कस्टमर को अपना फ़ाइनल जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत मिलने के छह हफ्ते के अंदर ऐसा करने की कोशिश करेगा और अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे बताया जाना चाहिए कि वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए।
  - ऊपर बताए गए अधिकारी के किसी भी फैसले से परेशान ग्राहक नीचे दिए गए पते पर MHLIL के हेड ऑफिस में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। ऐसे रेफरेंस पर शिकायतों पर तुरंत ध्यान दिया जाएगा।

**मेंटर होम लोन्स इंडिया लिमिटेड**मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी,  
जयपुर – 302004, राजस्थान

कस्टमर को सलाह दी जाती है कि वे लोन की डिटेल्स और मामले की डिटेल्स शॉर्ट में दें ताकि जल्दी सॉल्यूशन मिल सके।

- MHLIL अपने शिकायत निवारण प्रक्रिया को प्रचारित करेगा और यह पक्का करेगा कि यह खास तौर पर उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो।

अगर जवाब ठीक नहीं है, तो कस्टमर ग्रीवांस रिड्रेसल ऑफिसर से संपर्क कर सकते हैं। डिटेल्स नीचे दी गई हैं:

**श्री जावेद अख्तर****शिकायत निवारण अधिकारी****पता: मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी,****जयपुर – 302004, राजस्थान****संपर्क नंबर: 9414046526****ईमेल: [javed.akther@mentorloans.co.in](mailto:javed.akther@mentorloans.co.in)**

अगर कस्टमर को कंपनी से सही समय पर जवाब नहीं मिलता है या वह मिले जवाब से खुश नहीं है, तो वह नीचे दिए गए पते पर NHB से भी संपर्क कर सकता है।

**राष्ट्रीय आवास बैंक****विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग****MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान – 302004, दूरभाष: 0141 – 2611999, 8946800800

ईमेल: [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

NHB रजिस्टर्ड

U67120RJ1995PLC009580

पता: कोर 5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी  
रोड, नई दिल्ली – 110003

**XIII. सामान्य:****एमएचएलआईएल करेगा :**

- ऋण समझौते की शर्तों में उल्लिखित उद्देश्यों को छोड़कर, ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचें (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई जानकारी सामने न आई हो)।
- ग्राहक से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोध की स्थिति में, एमएचएलआईएल की सहमति या असहमति, अर्थात् यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- ऋण वसूली के मामले में, एमएचएलआईएल अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को विषम समय पर लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि। एमएचएलआईएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया हो।
- लोन एप्लीकेशन में उसके द्वारा दी गई जानकारी को वेरिफाई करें, अगर जरूरी समझा जाए, तो इस मकसद के लिए नियुक्त एजेंसियों के जरिए उनके घर और/या बिज़नेस के टेलीफोन नंबरों पर उनसे संपर्क करना और/या उनके घर और/या बिज़नेस के पते पर खुद जाना। एमएचएलआईएल।
- अगर MHLIL को कस्टमर के अकाउंट से किसी ट्रांज़ैक्शन की जांच करनी हो, तो कस्टमर को बताया जाना चाहिए कि वह सहयोग करे और अगर MHLIL को इसमें शामिल होना हो, तो पुलिस/दूसरी जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करे। उन्हें।
- MHLIL को कस्टमर को यह सलाह देनी चाहिए कि अगर कस्टमर धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने अकाउंट में हुए सभी नुकसान के लिए ज़िम्मेदार होगा और अगर कस्टमर बिना किसी सावधानी के काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो कस्टमर इसके लिए ज़िम्मेदार हो सकता है। वही।
- अपने प्रोडक्ट्स और सर्विसेज़ के बारे में नीचे दी गई किसी एक या ज़्यादा भाषाओं में बताएं: हिंदी, इंग्लिश या सही लोकल भाषा।
- MHLIL लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह MHLIL को अलग-अलग वर्गों के लिए बनाई गई स्कीम शुरू करने या उनमें हिस्सा लेने से नहीं रोकता है। समाज।
- MHLIL, लोन लेने वाले या बैंक/फाइनेंशियल इंस्टीट्यूशन से लोन अकाउंट ट्रांसफर करने की रिक्वेस्ट को नॉर्मल तरीके से प्रोसेस करेगा। अवधि।
- कोड का प्रचार करने के लिए MHLIL को यह करना होगा :
  - a. मौजूदा और नए कस्टमर्स को इसकी एक कॉपी दे कोड.
  - b. इस कोड को रिक्वेस्ट पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशन से उपलब्ध कराएं या मेल;
  - c. इस संहिता को प्रत्येक शाखा और उसकी वेब-साइट पर उपलब्ध कराना; और
  - d. पक्का करें कि उसके स्टाफ़ को कोड के बारे में जरूरी जानकारी देने और कोड को लागू करने के लिए ट्रेनिंग दी गई है। अभ्यास।
- MHLIL का बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स समय-समय पर मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर फेयर प्रैक्टिस कोड के पालन और शिकायत सुलझाने के सिस्टम के काम करने के तरीके का रिव्यू करेगा। ऐसे रिव्यू की एक कंसोलिडेटेड रिपोर्ट रेगुलर इंटरवल पर बोर्ड को दी जा सकती है, जैसा कि तय किया जा सकता है। यह।

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान – 302004, दूरभाष: 0141 – 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)

NHB रजिस्टर्ड

U67120RJ1995PLC009580

**XIV. का संशोधन कोड**

कंपनी का बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स/कमेटी मैनेजमेंट के अलग-अलग लेवल पर कम्प्लायंस का समय-समय पर रिव्यू करने का इंतज़ाम करता है। ऐसे रिव्यू की एक कंसोलिडेटेड रिपोर्ट (अगर ज़रूरी हो) रेगुलर इंटरवल पर बोर्ड/कमेटी को दी जा सकती है, जैसा कि वह तय करे।

कंपनी किसी भी समय बिना किसी को पहले से बताए इन कोड्स में बदलाव करने/हटाने/जोड़ने का अधिकार रखती है और ऐसे बदलाव/हटाना/जोड़ना ज़रूरी होगा।

एसडी/-  
पवन कुमार गोयल प्रबंध  
निदेशक

-----\*दस्तावेज़ का अंत\*-----

**MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.**

मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी, जयपुर,

राजस्थान - 302004, दूरभाष: 0141 - 2611999, 8946800800

ईमेल:- [info@mentorloans.co.in](mailto:info@mentorloans.co.in), वेबसाइट: [www.mentorloans.co.in](http://www.mentorloans.co.in)