

आचार संहिता

इसमें मास्टर मार्गदर्शिका-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2021, आरबीआई/2020-21/73 दिनांक 17 फरवरी, 2021, का संदर्भ है, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक ने हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता को लागू करने के लिए दिशानिर्देशों को संशोधित किया है।

प्रयोज्यता:

यह कोड आईआईएफएल एचएफएल द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वह डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) के माध्यम से, काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से पेश किया गया हो।

लोन और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

- (i) उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- (ii) आईआईएफएल एचएफएल लोन आवेदन को संसाधित करने के लिए देय फीस/शुल्क, लोन राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माने के बारे में सभी जानकारी पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को प्रकट करेगा। विलंबित चुकोती, यदि कोई हो, लोन को नियत से अस्थायी दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रीसेट खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, आईआईएफएल एचएफएल को पारदर्शी तरीके से लोन आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे फीस/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हैं।
- (iii) लोन आवेदन पत्र/उधारकर्ता को उचित संचार में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। लोन आवेदन पत्र, आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित कर सकता है।
- (iv) आईआईएफएल एचएफएल सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए रसीद देने की एक प्रणाली तैयार करेगा। आईआईएफएल एचएफएल सभी दस्तावेजों और लोन प्रसंस्करण के लिए आवश्यक जानकारी की प्राप्ति के बाद उचित समय सीमा के भीतर लोन की स्थिति के बारे में उधारकर्ता का खुलासा करेगा।

लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तों और लोन आवेदन की अस्वीकृति के बारे में सूचना

- (i) आम तौर पर लोन आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आईआईएफएल एचएफएल द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आईआईएफएल एचएफएल द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे।
- (ii) आईआईएफएल एचएफएल लोन लेने वाले को स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में लिखित रूप में सूचित करेगा जो उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा समझी जाती है, स्वीकृत लोन की राशि, ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखें।
- (iii) आईआईएफएल एचएफएल लोन अनुबंध में बड़े अक्षरों में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड स्वरूप ब्याज का उल्लेख करेगा।
- (iv) आईआईएफएल एचएफएल लोन की मंजूरी/संवितरण के समय लोन अनुबंध में प्रस्तुत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ लोन अनुबंध की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रत्येक उधारकर्ता को प्रस्तुत करेगा।
- (v) यदि आईआईएफएल एचएफएल ग्राहक को लोन प्रदान नहीं कर सकता है, तो यह अस्वीकृति के कारणों को लिखित रूप में सूचित करेगा।

नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित लोन्स का वितरण

- (i) आईआईएफएल एचएफएल लोन अनुबंध/स्वीकृति पत्र/किसी अन्य प्रासंगिक दस्तावेज में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार संवितरण करेगा.
- (ii) आईआईएफएल एचएफएल उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगा/प्रभार आदि. आईआईएफएल एचएफएल यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों. इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लोन अनुबंध में शामिल किया जाना चाहिए.
- (iii) यदि ऊपर उल्लिखित इस तरह का परिवर्तन ग्राहक का नुकसान कर सकता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है.
- (iv) अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को रिकॉल/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, लोन अनुबंध के अनुरूप होगा.
- (v) आईआईएफएल एचएफएल सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा. यदि सेट ऑफ के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत आईआईएफएल एचएफएल संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है.

शिकायत निवारण प्रक्रिया

हमारे प्रत्येक कार्यालय के साथ-साथ ऑनलाइन शिकायतों और विपत्तियों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए हमारे पास एक प्रणाली और एक प्रक्रिया है.

ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से कंपनी तक पहुंचने में सक्षम होना चाहिए:

- (i) <https://www.iifl.com/contact-us/raise-a-request> पर ऑनलाइन अनुरोध करें.
- (ii) शाखाओं में जाएँ (जैसा कि कंपनी ब्रोशर/वेबसाइट/किसी अन्य पत्रक में उल्लिखित है)
- (iii) एमआईटीसी में उल्लिखित हेल्पलाइन नंबर पर कॉल करें.

शिकायतें:

- आईआईएफएल होम फाइनेंस लिमिटेड कानून के ढांचे, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के भीतर ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगा.
- किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक उस शाखा से संपर्क कर सकता है जहां उसका खाता था और शाखा में उपलब्ध 'शिकायत रजिस्टर' में शिकायत दर्ज करा सकता है.
- शिकायत दर्ज करने पर, ग्राहक को भविष्य के संदर्भ के लिए एक शिकायत क्रमांक और तिथि प्रदान की जाएगी.
- शिकायत के निवारण के लिए संबंधित स्थान पर लिखने/संवाद करने के लिए यहां क्लिक करें.
- शिकायतों को प्रस्तुत करने के लिए नामित हेल्पलाइन नंबर: 1860-267-3000.

आईआईएफएल एचएफएल एक सप्ताह के भीतर शिकायत की प्रतिक्रिया/रसीद भेजेगा. रसीद में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निपटेगा. यदि शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा.

मामले की जांच करने के बाद, आईआईएफएल एचएफएल ग्राहक को अपना अंतिम उत्तर भेजेगा या सूचित करेगा कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा और ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि यदि उसकी शिकायत को आगे कैसे बढ़ाया जाए वह अभी भी संतुष्ट नहीं है.

मैट्रिक्स की वृद्धि:

स्तर I

7 दिनों के भीतर आपके शिकायतकर्ता की प्रतिक्रिया/रसीद प्राप्त नहीं होने की स्थिति में, ग्राहक इस <https://www.iifl.com/contact-us/raise-a-request> पर एक ऑनलाइन अनुरोध कर सकता है या उपर्युक्त स्रोतों से असंतोषजनक प्रतिक्रिया होने पर शिकायत को आगे बढ़ाया जा सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी को gro@iifl.com पर संपर्क करें.

आईआईएफएल टॉवर, 98, उद्योग विहार, चरण- IV, मारुति गेट नंबर -3 के पास, गुडगांव, हरियाणा - 122016

स्तर II

शिकायत के स्तर ख तक बढ़ने के 15 दिनों के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होने की स्थिति में या उपर्युक्त स्रोतों से असंतोषजनक प्रतिक्रिया होने पर शिकायत को आगे बढ़ाया जा सकता है:

नोडल अधिकारी को no@iifl.com पर संपर्क करें.

आईआईएफएल टॉवर, 98, उद्योग विहार, चरण- IV, मारुति गेट नंबर -3 के पास, गुडगांव, हरियाणा - 122016

स्तर III

प्रतिक्रिया नहीं मिलने की स्थिति में या उपरोक्त स्रोतों से असंतोषजनक प्रतिक्रिया होने पर शिकायत को आगे बढ़ाया जा सकता है:

नेशनल हाउसिंग बैंक,

विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,

(शिकायत निवारण प्रकोष्ठ),

चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली- 110003

शिकायत crcell@nhb.org.in पर भी ईमेल की जा सकती है.

इसके अलावा, शिकायत यहां ऑनलाइन मोड में या डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, यहां उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में दर्ज की जा सकती है.

अत्यधिक ब्याज का विनियमन:

- (i) आईआईएफएल एचएफएल ने फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाया है और लोन और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित की है.
- (ii) ब्याज दर उधारकर्ता के क्रेडिट स्कोर, आवेदन की गई लोन राशि, संपत्ति के प्रकार और लागू उत्पाद से जुड़ी होती है और लोन लेने वाले को स्वीकृति पत्र में इसका खुलासा किया जाता है.
- (iii) आईआईएफएल एचएफएल पुनर्भुगतान में चूक के मामले में दंडात्मक ब्याज भी वसूलती है. यह वार्षिक दर कंपनी के एमआईटीसी दस्तावेज़, लोन अनुबंध में लोन की स्वीकृति के दौरान सूचित की जाती है और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है.
- (iv) उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किश्तें खाते के विवरण में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से दर्शाती हैं.

विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

- (i) आईआईएफएल एचएफएल सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और सच्ची हो.
- (ii) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का

संदर्भ शामिल है, आईआईएफएल एचएफएल यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य दरों और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

(iii) ग्राहक द्वारा ब्याज दरों, सामान्य दरों और शुल्क (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्राप्त की जा सकती है:

- शाखाओं पर नोटिस बोर्ड
- आईआईएफएल एचएफएल के निर्धारित हेल्पलाइन नंबरों पर कॉल करके
- आईआईएफएल एचएफएल की वेबसाइट ; या
- लोन स्वीकृति के समय साझा किया गया स्वीकृति पत्र और एमआईटीसी (सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें) दस्तावेज़

(iv) यदि आईआईएफएल एचएफएल सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हैं) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ रखेंगे जैसे हम रखेंगे।

(v) आईआईएफएल एचएफएल समय-समय पर अपने ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताता है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाती है, जब उन्होंने आईआईएफएल एचएफएल को ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

(vi) हमने अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार के उत्पादों/सेवाओं के लिए लिया जाता है, जिसमें अन्य मामलों के साथ-साथ उन्हें खुद को/अपने प्रतिनिधियों की पहचान करने की आवश्यकता होती है, जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।

(vii) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि आईआईएफएल एचएफएल या उसके डीएसए के प्रतिनिधि ने किसी भी अनुचित आचरण अपनाया गया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

गारंटर:

जब कोई व्यक्ति लोन का गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे निम्न के बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

- a. गारंटर के रूप में उसका दायित्व ;
- b. देयता की राशि, वह खुद कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगी ;
- c. जिन परिस्थितियों में आईआईएफएल एचएफएल उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगा ;
- d. क्या आईआईएफएल एचएफएल ने कंपनी में अपने अन्य पैसे का सहारा लिया है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है ;
- e. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं ; और
- f. समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से आईआईएफएल एचएफएल उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- g. यदि गारंटर आईआईएफएल एचएफएल द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो बकाया भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को विलफुल डिफॉल्टर के रूप में भी माना जाएगा।

आईआईएफएल एचएफएल उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगा, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में खड़ा है।

गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी, दोनों वर्तमान और अतीत, को निजी और गोपनीय माना जाएगा और निम्नलिखित सिद्धांतों और पॉलिसियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

(i) आईआईएफएल एचएफएल ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को प्रकट नहीं करेगा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, उनके समूह में अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा:

- a. यदि सूचना कानून द्वारा दी जानी है।

- b. यदि जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है.
- c. यदि आईआईएफएल एचएफएल के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए). हालांकि, इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए.
- d. यदि ग्राहक आईआईएफएल एचएफएल से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक जानकारी प्रकट करने के लिए अनुमति देता है.
- e. यदि आईआईएफएल एचएफएल को अपने किसी ग्राहक के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसे संदर्भ देने से पहले उनकी लिखित अनुमति लेनी होगी.

(ii) आईआईएफएल एचएफएल के पास उसके बारे में व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा.

(iii) आईआईएफएल एचएफएल ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है.

सामान्य

- I. आईआईएफएल एचएफएल लोन अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई जानकारी पर ध्यान दिया गया हो).
- II. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी आईआईएफएल एचएफएल की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा. ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा.
- III. जब भी लोन दिया जाता है, आईआईएफएल एचएफएल ग्राहक को राशि, अवधि और चुकोती की अवधि के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी. तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा. इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या यदि कोई सुरक्षा है तो उसे वापस लेकर उसे याद दिलाना शामिल होगा.
- IV. लोन की वसूली के मामले में, आईआईएफएल एचएफएल उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, लोन की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि.
- V. आईआईएफएल एचएफएल निम्नलिखित स्थितियों में आवास लोन के पूर्व-बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगी:
 - a. जहां आवास लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद किया गया है.
 - b. जहां आवास लोन निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और लोन उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद किया गया है.

इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफएल/एनबीएफएल और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है.

सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर मानदंड लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि लोन प्री-क्लोजर के समय फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं. दोहरे/विशेष दर वाले आवास लोन के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-बंद मानदंड एक बार लोन को फ्लोटिंग दर लोन में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होगा.

vi. आईआईएफएल एचएफएल सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा.

vii. आईआईएफएल एचएफएल और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, आईआईएफएल एचएफएल आरबीआई द्वारा निर्धारित प्रारूप में सभी मामलों में सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगा. दस्तावेज आईआईएफएल एचएफएल द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा लोन और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा.

आईआईएफएल एचएफएल और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लिकेट कॉपी उधारकर्ता को पावती के तहत सौंप दी जाती है।

viii. सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं से संबंधित जानकारी, हमारे नोटिस बोर्ड, बुकलेट/ ब्रोशर, वेबसाइट आदि पर अंग्रेजी, हिंदी और/या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा।

ix. आईआईएफएल एचएफएल लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, हम दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

x. यह दस्तावेज़ सार्वजनिक है और इसे हमारी वेबसाइट से डाउनलोड किया जा सकता है या अनुरोध पर ईमेल किया जा सकता है। यह दस्तावेज़ आसान संदर्भ के लिए हमारी सभी शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित किया जाएगा।