

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफपीसी)

पर

दिशानिर्देश

हुडको
hudco
A NAVRATNA CPSE

संस्करण इतिहास:

संस्करण	संस्करण दिनांक	परिवर्तन का प्रकार	लेखक	के द्वारा अनुमोदित
1.0	मार्च, 2016	अद्यतनीकरण	विनियामक अनुभाग	बोर्ड
1.1	22.03.2022	अद्यतनीकरण	विनियामक अनुभाग	बोर्ड
1.2	10.03.2025	अद्यतनीकरण	एएलएम विभाग	बोर्ड

हडको के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

हाउसिंग एंड अर्बन डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन (हडको), 1970 में स्थापित, एक नवरत्न केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र उद्यम (सीपीएसई), प्रमुख तकनीकी-वित्तीय संस्था है। इसकी प्रमुखता पूरे देश में शहरी विकास पर विशेष बल देते हुए आवास और इंफ्रास्ट्रक्चर के क्षेत्रों में वित्तपोषण, उपक्रम और सहयोग पर है। कंपनी सुदृढ़ पर्यावास विकास को बढ़ावा देने के लिए तकनीकी-वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है, जो 'सामाजिक न्याय के साथ लाभप्रदता' सुनिश्चित करने के लिए एक सक्रिय, उपभोक्ता-संवेदनशील और जोखिम-संवेदनशील दृष्टिकोण, माध्यम से काम करती है।

यह देश में एक विशिष्ट संगठन के रूप में विद्यमान है, और साथ ही इंफ्रास्ट्रक्चर के विभिन्न क्षेत्रों परिवहन, ऊर्जा आदि में मजबूत पकड़ है। हडको न केवल आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों (ईडब्ल्यूएस) और निम्न-आय समूहों (एलआईजी) के लिए आवास का समर्थन करता है, बल्कि भारत सरकार के विभिन्न प्रमुख कार्यक्रमों जैसे कि 'प्रधानमंत्री आवास योजना' (पीएमएवाई) और 'स्मार्ट सिटीज' आदि में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। हडको भारत सरकार के आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय (एमओएचयूए) के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत काम करता है।

एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी - इंफ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी) होने के नाते, हडको ने, भारतीय रिजर्व बैंक(आरबीआई) द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन-स्केल आधारित विनियमन 2023 के अनुसार 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता' पर अपने दिशानिर्देशों को अपनाता है।

1. संहिता के उद्देश्य

संहिता को निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए विकसित किया गया है:

- 1.1 उपभोक्ताओं के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहारों को बढ़ावा देना।
- 1.2 पारदर्शिता बढ़ाना ताकि उपभोक्ता को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या उचित अपेक्षा कर सकता है।
- 1.3 प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च प्रचालन मानक प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना।
- 1.4 उपभोक्ताओं और हडको के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- 1.5 हडको की वित्तपोषण प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

2. संहिता का अनुप्रयोग

इस संहिता के सभी भाग सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं, चाहे वे हडको द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए हों।

3. पारदर्शिता

हडको उपभोक्ताओं के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से काम करेगा, यह सुनिश्चित करके कि:

- 3.1 उत्पादों और सेवाओं के लिए प्रस्तुत प्रक्रियाओं और व्यवहारों में, कंपनी इस संहिता में प्रस्तुत उत्पादों और सेवाओं के लिए प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करती है।
- 3.2 उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करती हैं।
- 3.3 उपभोक्ताओं के साथ व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।

हडको पारदर्शी तरीके से ऋण लेने वाले को ऋण आवेदन और उसमें प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय फीस/शुल्क, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो तो, विलंबित पुनःभुगतान के लिए जुर्माना, ऋण को स्थायी से अस्थायी दरों या इसके विपरीत में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज पुनःनिर्धारण खंड का अस्तित्व, और कोई अन्य भौतिक तथ्य जो ऋण लेने वाले के हित को प्रभावित करेगा, उनके बारे में सभी जानकारियों का प्रकटीकरण करेगा। दूसरे शब्दों में, हडको पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित, 'सभी लागतों' का प्रकटीकरण करेगा। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हों।

4. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- 4.1 हडको उधारकर्ता को सभी संचार उसी भाषा में करेगा जिसे उधारकर्ता समझता है।
- 4.2 ऋण आवेदन प्रपत्रों में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन प्रपत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दिया जाएगा।
- 4.3 ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए उधारकर्ता को पावती जारी की जाएगी। पावती में वह समय सीमा भी दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा। सभी मामलों में पूर्ण एवं यथोचित आवेदनों को निश्चित समय सीमा के भीतर संसाधित किया जाएगा, जो 120 दिनों से अधिक नहीं होगी।

5. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें; तथा ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण

- 5.1 हडको अपने आंतरिक दिशा-निर्देशों और प्रक्रियाओं के अनुसार, उधारकर्ताओं के ऋण प्रस्ताव का उचित मूल्यांकन सुनिश्चित करेगा।
- 5.2 हडको उधारकर्ता को स्वीकृत पत्र या अन्य माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में ऋण की राशि तथा वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित स्वीकृति की सभी शर्तों के बारे में सूचित करेगा। उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों और नियमों की स्वीकृति हडको द्वारा अपने रिकॉर्ड में रखी जाएगी।
- 5.3 हडको को ऋण करार में देरी से हुए पुनःभुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क के बारे में विस्तृत विवरण स्पष्टतः देना होगा।
- 5.4 हडको ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण करार की एक प्रति, उधारकर्ता द्वारा समझी गई प्रति तथा ऋण करार में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगा।
- 5.5 हडको, आरबीआई द्वारा 'ऋण और अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) दिनांक 15 अप्रैल, 2024' के समय-समय पर संशोधित, जारी परिपत्र में निहित निर्देशों का पालन करेगा।

6. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- 6.1 यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने पर जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई असर नहीं पड़ेगा।
- 6.2 व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।
- 6.3 दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण हडको द्वारा ऋण करार और मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में उपभोक्ताओं को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अतिरिक्त वेबसाइटों पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।
- 6.4 हडको के स्वीकृति पत्र/ऋण करार में भौतिक नियमों और शर्तों का पालन न करने पर दंडात्मक खंड मोटे अक्षरों में लिखा होना चाहिए। जब भी ऋण की भौतिक शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।
- 6.5 हडको ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा।

7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- 7.1 उधारकर्ता, हडको के साथ सभी मानक और विशिष्ट नियम और शर्तों वाला ऋण करार करेगा, अपेक्षित दस्तावेजों को निष्पादित करेगा, तथा संवितरण प्राप्त करने से पहले स्वीकृति पत्र/ऋण करार में उल्लिखित प्रतिभूति बनाएगा।
- 7.2 हडको उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देगा।
- 7.3 हडको यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावित हों।
- 7.4 करार के अन्तर्गत भुगतान या कार्य को वापस लेने/त्वरित करने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।
- 7.5 हडको सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, परन्तु उधारकर्ता के खिलाफ उसके पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाएगा जिनके अंतर्गत हडको प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है।

8. व्यक्तियों को आवास ऋण के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

- 8.1 जैसा भी मामला हो, हडको सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को मूल उधारकर्ता/कानूनी उत्तराधिकारी को जारी करेगा, और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगा।
- 8.2 उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा जहां ऋण खाता सेवित था, या हडको के किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं।
- 8.3 मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान, प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए, ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लिखित किए जायेंगे।
- 8.4 एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, हडको कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए अपनी सुव्यवस्थित प्रक्रिया का पालन कर रहा है। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक सूचना के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ वेबसाइट पर प्रदर्शित की जा रही है।
- 8.5 मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूर्ण चुकोती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ प्रभार संतुष्टि प्रपत्र (चार्ज सैटिसफैक्शन फॉर्म) दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, हडको उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों के बारे में सूचित करेगा। यदि देरी हडको के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5000/- रुपये की दर से मुआवजा देगा।
- 8.6 मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से नुकसान/क्षति के मामले में, हडको उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त क्रमांक 8.5 में बताए अनुसार मुआवजे का भुगतान करने के अतिरिक्त संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, हडको को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद (यानी कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।
- 8.7 इन निर्देशों के अन्तर्गत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार, किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के लिए, उधारकर्ता के अधिकारों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना होगा।

9. शिकायत निवारण तंत्र

हडको के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र है, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं। यह तंत्र सुनिश्चित करता है कि हडको के पदाधिकारियों के निर्णय से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई और निपटान शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत सक्षम प्राधिकारी द्वारा किया जाता है।

शिकायत निवारण तंत्र में कंपनी के ऋण संचालन से संबंधित सभी शिकायतें शामिल हैं, जैसे आवेदन पत्र, मंजूरी, संवितरण आदि, और इसे कंपनी की वेबसाइट पर "वैधानिक अपेक्षाएं" शीर्षक के अंतर्गत प्रकट किया गया है।

शिकायत क्षेत्रीय कार्यालय (आरओ) या कॉर्पोरेट कार्यालय (सीओ) में की जा सकती है। शिकायत निवारण के लिए संपर्क किए जाने वाले उपभोक्ता सहायक अधिकारियों (सीआरओ) की सूची नीति में

बताई गई है, साथ ही शिकायत का समाधान न होने की स्थिति में उच्च अधिकारी के नाम भी बताए गए हैं। कंपनी में एक नोडल शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) होता है। जीआरओ की भूमिका उपभोक्ता की समस्याओं की जांच करना और निष्पक्ष समाधान प्रदान करना है, यदि प्रश्न का समाधान उपरोक्त अनुसार वांछित संतुष्टि के साथ नहीं किया गया है, तो शिकायत को कंपनी में जीआरओ के पास भेजा जा सकता है।

वर्तमान जीआरओ “कार्यकारी निदेशक (विधि)” हैं और उनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है: -

कार्यकारी निदेशक (विधि)

हडको लिमिटेड, कोर 7ए, हडको भवन,

इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003

टेलीफोन नंबर: 011-24616732

ई-मेल आईडी: grievance@hudco.org

यदि शिकायत संबंधी विवाद का एक महीने के भीतर निवारण नहीं होता है या प्राप्त प्रतिक्रिया से उपभोक्ता असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी का विवरण निम्नानुसार है:-

महा प्रबंधक

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

भारतीय रिजर्व बैंक

6, संसद मार्ग,

नई दिल्ली-110001

यदि किसी उपभोक्ता से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो हडको उपभोक्ता को एक सप्ताह के भीतर पावती भेजने का प्रयास करेगा। हडको मामले की जांच करने के बाद, उपभोक्ता को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर निवारण करने का प्रयास करेगा।

10. निदेशक मंडल को अनुपालन पर रिपोर्ट

निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के अनुपालन की समीक्षा हडको निदेशक मंडल द्वारा समय-समय पर की जाएगी। प्राप्त, निपटाए गए और लंबित शिकायतों की स्थिति, शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) द्वारा वार्षिक आधार पर बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी। संबंधित विभागों द्वारा प्रस्तुत अनुपालन के आधार पर ‘निष्पक्ष व्यवहार संहिता’ के अनुपालन पर एक समेकित रिपोर्ट मुख्य अनुपालन अधिकारी (सीसीओ) द्वारा वार्षिक आधार पर हडको बोर्ड के समक्ष रखी जाएगी।

11. अत्यधिक ब्याज प्रभारित विनियमन

11.1 हडको बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए, ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण एवं अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित

करेगा। ब्याज दर और जोखिम वर्गीकरण दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर प्रभार के औचित्य को उधारकर्ता से उद्घाटित किया जाएगा, और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

11.2 ब्याज दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को पता हो कि खाते पर कौन सी दरें लगाई जाएंगी।

11.3 ब्याज दरें, जोखिम वर्गीकरण दृष्टिकोण, सामान्य शुल्क और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो तो) हडको की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएंगे और ब्याज दरों में कोई बदलाव होने पर उन्हें अद्यतन किया जाएगा।

12. सामान्य

12.1 हडको ऋण करार की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से नहीं दी गई जानकारी पर, ध्यान न दिया गया हो)।

12.2 उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, हडको को कोई सहमति अन्यथा आपत्ति हो तो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

12.3 ऋण की वसूली के मामले में, हडको अनुचित प्रताड़ना का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार विषम समय पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। हडको यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उपभोक्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

12.4 हडको, सह-दायित्वधारकों के साथ या उनके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत ऋणों पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

13. व्यक्तियों को समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर आधारित आवास ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर का पुनः निर्धारण

13.1 स्वीकृति के समय, हडको ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से सूचित करेगा, जिससे ईएमआई और अवधि या फिर दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्तानुसार ईएमआई/अवधि या दोनों में से किसी भी वृद्धि को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

13.2 ब्याज दरों के पुनःनिर्धारण के समय, हडको उधारकर्ताओं को अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। नीति में यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

13.3 उधारकर्ताओं को (ए) ईएमआई संवर्धन या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों को एक साथ चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और (बी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क का करारोपण, मौजूदा निर्देशों के अंतर्गत होगा।

13.4 ऋणों को फ्लोटिंग से नियत दर पर बदलने के लिए लागू सभी शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित कोई अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत, और हडको द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय भी स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से प्रदर्शित की जाएगी।

- 13.5 हडको यह सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक परिशोधन न हो।
- 13.6 हडको प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा कराएगा, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। हडको यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझा जा सकें।

नोट: इस दिशानिर्देश के हिंदी और अंग्रेजी संस्करण के बीच किसी भी अस्पष्टता की स्थिति में, अंग्रेजी संस्करण मान्य होगा और संदर्भ के लिए अंतिम माना जाएगा।

