

उचित पद्धत कोड

आमच्या उचित सराव कोडबद्दल जाणून घ्या.

हे दस्तावेज कर्ज घेण्याकरिता आणि कर्ज मंजूर झाल्यानंतर ग्राहकाशी व्यवहार करण्यासाठी ज्या ग्राहकांकडे व्यवहार करतात त्यांच्याशी निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने कोणत्या पद्धती पाळल्या पाहिजेत याची माहिती दिली आहे. हा कोड कर्मचार्यांना अधिक चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करण्यास आणि त्यांच्या ग्राहकांशी व्यापार व्यवहारात पारदर्शकता राखण्यास सक्षम करेल. कोडमध्ये खालील मुख्य घटक आहेत.

संचीतेचा अनुप्रयोग

हि संचिता सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल,ते कंपनी,त्याच्या सहाय्यक कंपन्या किवा दिगीतल लेन्डिंग प्लॅटफोर्मद्वारे प्रदान केलेल्या आहेत.(स्वतःच्या मालकीच्या आणि /किवा आउटसोर्सिंगच्या अंतर्गत) काउंटरवर,फोनद्वारे,पोस्टद्वारे,परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणे,इंटरनेट किवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे.

हा कोड कंपनीच्या सर्व कर्मचार्यांना आणि सर्व उत्पादनामध्ये आणि सेवांच्या संदर्भात त्याच्या व्यवसायात प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत इतर व्यक्तींना देखील लागू होईल.वाजवी सराव संहितेची प्रत कंपनीच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये दर्शवली जाईल.एफपीसीची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाईटवर देखील दर्शवली जाईल.

संहितेची उधिष्टे

- १) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानक ठरवून चांगल्या आणि चांगल्या प्रथांना प्रोत्साहन देणे.
- २) पारदर्शकता वाढविणे जेणेकरून ग्राहकांना सेवा/सेवेकडून वाजवी अपेक्षा ठेवण्याविषयी त्याला अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेता येईल.
- ३) उच्च कार्यकारी मानके प्राप्त करण्यासाठी स्पर्धतून मार्केट फोर्सना प्रोत्साहित करणे.
- ४) ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात सुसंवादी आणि सौहार्दपूर्ण संबंधाना चालना देण्यासाठी.
- ५) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवर विश्वास वाढविणे

वचनबद्धता

गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतीची पूर्तता करण्यासाठी, कंपनी अखंडता आणि पर्दर्षाक्तेच्या नैतिक तत्त्वावर, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवी कार्य करण्यासाठी या संहितेचे पालन करेल.

कंपनी ग्राहकांना स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती प्रदान करेल जेणेकरून ते त्यांना समजण्यास सक्षम होतील, व्याजदर आणि स्वेवा शुल्कासह ऑफर केलेल्या उत्पादने आणि सेवांच्या अति व शर्ती.

ग्राहकांना लाभ

कंपनीची उत्पादने आणि सेवा पत्रात आणि आत्म्याने दोन्ही साम्भांडीत कायदे आणि नियमाची पूर्तता करतील. कंपनी चूक सुधारण्यात त्वरेने कार्य करेल आणि या संहितेच्या उद्दीष्टांच्या प्रकाशात ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारींवर भाग घेईल.

कंपनी आपल्या संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जाती, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारे भेदभाव करणार नाही. तथापि गृहनिर्माण कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्यानुसार निर्बंध, काही असल्यास लागू करणे चालू राहिल.

कोड ची एक प्रत कोणत्याही संभाव्य किंवा विद्यमान ग्राहकांना विनंती केल्यास प्रदान केली जाऊ शकते.

प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

- कंपनी याद्वारे व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्काची माहिती प्रदान करेल;
- शाखांमध्ये सूचना देऊन
- विनंती केल्याप्रमाणे शुल्काचे वेळापत्रक प्रदान करील.
- कंपनीच्या वेबसाईटद्वारे.
- नियुक्त कर्मचार्यांच्या माध्यमातून

गोपनीयता

कंपनी वैयक्तिक माहिती गोळा करेल जी त्याला साम्भांडीत असल्याचे समजते आणि ग्राहकाचे प्रोफाईल समजून घेण्यासाठी आणि आणि त्याचा व्यवसाय आयोजित करणे आवश्यक आहे. कंपनी ग्राहकांच्या सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय समजेल आणि नियामक किंवा पतसंस्था

असलेल्या कोणत्याही कायद्याने किवा सरकारी अधिकार्यांद्वारे किवा ग्राहकांद्वारे माहितीचे सामायिकीकरण करण्याची परवानगी नसल्यास कोणत्याही माहिती तृतीय व्यक्तीस सांगत नाही.सहाय्यक सेवा प्रदान करण्यासाठी कंपनी कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास कंपनीला अशी आवश्यकता आहे कि अशा तृतीय पक्षाने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती त्याच गोपनियतेसह हाताळली पाहिजे.

कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- १.) कर्जदारास असणारी सर्व संप्रेषणे स्थानिक भाषा किवा कर्जदाराला समजल्या जाणाऱ्या भाषेत असतील
- २.) कर्ज करारामध्ये ग्राहकांकडून घेतलेल्या व्याजाचा दर तसेच प्रक्रिया शुल्क,धनादेश बाउन्स शुल्क,कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरीत न केल्यास परतफेड फीची रक्कम,प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्काची तरदूत असल्यास विलंब परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज/दंड इ.ची माहिती असेल.
- ३.) पारदर्शक पद्धतीनी कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया/मंजूर करण्यात आलेल्या सर्व शुल्कासह कंपनीने सर्व खर्चात जाहीर करणे आवश्यक आहे.असे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण याची हि खबरदारी घेतली पाहिजे.
- ४.) कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जाच्या हितावर परिणाम करते,जेणेकरून इतर एचएफसिने दिलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि कर्जदाराद्वारे माहितीचा निर्णय घेता येईल.
- ५.) कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्ज भरण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागत्दापत्रांची यादी दर्शवली जाऊ शकते.
- ६.) सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याबद्दल पोचपावती देण्यात येईल.शक्यतो ज्या मुदतीत कर्जाचे अर्ज निकाली काढले जातील त्याची मुदतदेखील पोचपावतीत दिली पाहिजे.
- ७.) कंपनी वाजवी कालावधीत कर्जाच्या अर्जाची पडताळणी करेल.

कर्जाचे मुल्यांकन,अटी/शर्ती आणि कर्जाचा अर्ज नाकारण्याचा संप्रेषण

- १.) साधारणपणे कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असणारी सर्व माहिती अर्जाच्या वेळी कंपनीकडून गोळा केली जाईल.जर त्यास कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर ग्राहकांना ती प्रदान करण्यास सांगितले जाईल.

- २.) कंपनी मंजूर पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, इएमआय स्ट्रक्चर, प्रीपेमेंट चार्जेस यासह सर्व अटी व शर्तीस: कर्जदारास लेखी पत्र देईल व या लेखी मान्यता ठेवेल. त्याच्या रेकॉर्डवर कर्ज घेनार्याद्वारे अटी व शर्ती.
- ३.) कर्ज मंजूर/वितरनास नकार दिल्यास निर्णय घेण्यास लेखी कळविण्यात येईल. योग्य ती विचार केल्यावर कंपनीच्यामते नाकारण्याचे कारण, ज्यामुळे कर्जाचे अर्ज नाकारले गेले आहेत ते देखील लेखी कळविले जातील. जर परतावं कंपनीच्या अंतर्गत उत्पादनाच्या पॅरामिटर्सची पूर्तता करत नसेल तर त्यानुसार कर्जदारास सूचित केले जाईल.
- ४.) करारांतर्गत पेमेंटची आठवण/गती वाढविण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी कंपनी अर्ज घेणाऱ्यास कर्ज कराराच्या अनुषंगाने नोटीस देईल.
- ५.) कर्जाच्या करारामध्ये ठळकपणे उशिरा परतफेड करण्यासाठी घेतलेल्या दंड व्याजाची माहिती कंपनी नमूद करेल.
- ६.) कर्जदारास कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज मंजूर झाल्यावर किंवा कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक बाबींची प्रत मिळू शकेल.
- ७.) कोणतेही कर्ज खाते हस्तांतर करण्याची विनंती कर्जदाराकडून किंवा कोणत्याही बँकेकडून मिळाल्यास हस्तांतर करण्याचा निर्णय पूर्णपणे कंपनीचा असेल.

अटी व नियमांमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- १.) अर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरणाच्या वेळापत्रकानुसार वितरीत केले जावे.
- २.) कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेमध्ये किंवा वितरणाच्या वेळापत्रक, व्याजदर, दंड व्याज (जर असेल तर), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू असल्यास अति व शर्तीमध्ये बदल केल्याबद्दल कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल. शुल्क/शुल्क इ. कंपनीने देखील हे सुनिश्चित केले पाहिजे कि व्याज दर आणि शुल्कामध्ये बदल केवळ संभाव्य परिणाम होतो.
- ३.) जर असा बदल ग्राहकाच्या तोट्यात झाला असेल तर तो ६० दिवसांच्या आत आणि कोणत्याही गोष्टीची सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा तो हस्तांतर करू शकतो. करारा अंतर्गत पेमेंट परत बोलावण्याचा/वेग वाढविण्याचा निर्णय किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळवण्याचा निर्णय, कर्जाच्या कराराच्या अनुषंगाने असावा.
- ४.) कंपनीने सर्व थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा गृहनिर्माण वित्त व कर्जाच्या थकीत रकमेच्या पूर्ततेवर किंवा कंपनीच्या कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या कोणत्याही अन्य दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा दाव्याच्या आधीन सोडली जाईल. अशा प्रकारच्या सेट ऑफ अधिकाराचा वापर करणे असल्यास, कर्जदारास उर्वरित दाव्यांविषयी संपूर्ण माहितीसह नोटीस

देण्यात येईल आणि संबंधित दावे निकाली होईपर्यंत/पैसे देईपर्यंत कंपनी सिव्युरिटीज राखण्यास पात्र राहिल.

तक्रारी आणि गाऱ्हाणे

- १.) ऑनलाईन प्राप्त तक्रारींसह तक्रारी आणि गाऱ्हाणी प्राप्त करणे,नोंदणी करणे व त्यावर विल्हेवाट लावण्यासाठी कंपनीकडे एक प्रणाली व प्रक्रिया असेल.
- २.) कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी व गाऱ्हाणी सोडविण्यासाठी योग्य ती तक्रार निवारण यंत्रणा संघटनेत घातली पाहिजे.अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे कि कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद कमीतकमी पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि त्यांचे निराकरण केले जाते.
- ३.) कंपनी कायद्याच्या व अवलंबलेली धोरणे व कार्यपद्धतीच्या चौकटीत ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रयत्न करेल.
- ४.) कोणतीही तक्रार असल्यास ग्राहक आपल्या खात्यात ज्या व्यवसायाचे खाते असेल तेथे प्रभारीकडे संपर्क साधू शकतो आणि प्रभारीकडे तक्रार नोंदविलेल्या तक्रारीत तक्रार नोंदवू शकतो.तक्रार नोंदविल्यानंतर ग्राहकाने भावी संदर्भासाठी तक्रार क्रमांक व तारीख मिळवली पाहिजे.
- ५.) सर्व कार्यालये/शाखा कार्यालयाचा पत्ता,इमेल आयडी,फोन नं.इत्यादि माहिती दाखवतील जिथे तक्रार करता येईल व ज्या अधिकाऱ्याकडे तक्रार केली जाऊ शकते.
- ६.) कंपनी तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर ६ आठवड्यांच्या आत तक्रार निवारण्याचा प्रयत्न करेल.
- ७.) जर कंपनीचा प्रतिसाद असमाधानकारक असेल किवा प्रतिसाद मिळाला नसेल तर तक्रारी हेड क्रेडीट अँड सर्विसेस यांच्याकडे सोपविण्यात येतील.
- ८.) एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार मिळाल्यास,कंपनी आठवड्यांच्या आत /तिला एक पोच पावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल.
- ९.) पावती मध्ये तक्रार निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व पदनाम असावे.
- १०.)जर फोनवर तक्रार नोंदविली गेली असेल तर ग्राहकाला तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक दिला जाईल व त्या मुदतीच्या कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- ११.)कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारा कोणताही वाद मुख्य ग्राहक सेवा मार्फत सोडविला जाईल.

पत्राद्वारे:

ग्राहक सेवा प्रमुख

शुभम हाउसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कंपनी लि.

४२५,ज्वाला मिल रोड उद्योग विहार फेज IV

गुडगाव

तक्रारदारास एक महिन्याच्या कालावधीत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा पमिळालेल्या प्रतिसादातून असमाधानी असल्यास तक्रारदार राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे एनबीएचच्या संकेतस्थळावर किंवा पोस्ट द्वारे ऑनलाईन तक्रार नोंदवू शकतात किंवा पोस्टाने एनबीएच,नवी दिल्ली येथे नोंदवू शकतात.

उचित सराव कोड संप्रेषण करण्याची भाषा व मोड

येथे स्पष्ट केलेल्या दिशानिर्देशांच्या आधारे उचित आचारसंहिता (जी बहुदा स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराला समजल्या जाणाऱ्या भाषेत असतील) कंपनीने त्यांच्या बोर्डाच्या मान्यतेने ठेवली जाईल.कंपनीला फेअर प्रॅक्टिस कोड मसुदा तयार करण्याचे स्वातंत्र्य आहे,दिशानिर्देशांची व्याप्ती वाढवू शकते परंतु कोणत्याही प्रकारे वरील दिशानिर्देशांच्या अंतर्गत असलेल्या हेतूचा त्याग करू शकत नाही.विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी हे त्यांच्या वेबसाईटवर ठेवले जाईल.

जास्त व्याज दर आकारले जाण्याचे नियमन

कंपनीचे बोर्ड फंडाची किंमत,मार्जिंग आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित बाबी विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हॉन्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित करेल.व्याज दर आणि वेगवेगळ्या प्रकारच्या कर्जदारांना व्याज दर आकारण्यासाठी जोखीम व तर्कवृद्धीसाठीचा दृष्टीकोन अर्जदारास कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला जाहीर केला जाईल व मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविला जाईल. दंडात्मक व्याज/शुल्कासाठी(असल्यास) मंडळानेही स्पष्टपणे धोरण निश्चित केले असेल.

व्याजदर आणि जोखमेच्या श्रेनिकरणातील दृष्टीकोन आणि दंडात्मक व्याज (जर असेल तर) देखील वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिले जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रामध्ये प्रकाशित केले जाईल.वेबसाईटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा दरांमध्ये बदल

होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.व्याज दर आणि दंड व्याज (काही असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर आकारले जाणाऱ्या अचूक दाराची जाणीव असेल.

कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्या व्याज आणि मुख्य दरम्यानचे विभाजन स्पष्टपणे दर्शविल्या पाहिजेत.

जास्त व्याज आकारले जाते तेव्हा

विशिष्ट स्तरापेक्षा जास्त व्याज दर असल्याचे दिसून येते आणि ते टिकाऊ असुशकत नाही किंवा सामान्य आर्थिक सराव अनुरूप असु शकत नाही.व्याज दर आणि इतर शुल्काचे निर्धारण (दंडात्मक व्याजासह काही असल्यास)कंपनी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती ठरवेल.या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेबाबत फेयर प्रॅक्टिस कोडमधील निर्देश लक्षात घेतले पाहिजेत.कंपनीला सल्ला देण्यात आला आहे कि प्रक्रिया व कामकाजावर लक्ष ठेवण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा बसवली पाहिजे जेणेकरून कर्जदारांशी साम्प्रेशनात पुरेसा पारदर्शकता येईल.

जाहिरात,विपणन आणि विक्री

- १.) कंपनीने याची खात्री करून घ्यावी कि सर्व जाहिरात व जाहिरात सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल नाही. कोड लागू सेल त्या प्रमाणात ग्राहकांशी व्यवहार करताना विक्री असोसिएट /कंपनीच्या प्रतिनिधीला लागू होईल.
- २.) कंपनी वेळोवेळी त्यांच्या ग्राहकांकडून त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या विविध वैशिष्ट्यांशी संवाद साधू शकते.त्यांचा /इतर उत्पादनांची माहिती किंवा उत्पादनांच्या /सेवांच्या संदर्भात जाहिरात ऑफरची माहिती केवळ जेव्हा त्याने/तिने/तिला अशी माहिती/सेवा मिळविण्यास संमती दिली असेल तरच ग्राहकांना सांगितले जाईल.
- ३.) कंपनीच्या प्रतिनिधी/डीएसएने या संहितेचे उल्लंघन केल्यामुळे किंवा कोणत्याही चुकीच्या वागणुकीत गुंतलेल्या किंवा ग्राहकांकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास त्या तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि त्या हाताळण्यासाठी आणि तोटा करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.
- ४.) जेव्हा जेव्हा कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरल्या जातात तेव्हा कंपनीने याची खात्री करून घ्यावी कि तृतीय पक्षने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती(अशा तृतीय पक्षाला काही उपलब्ध असल्यास) कंपनीच्या समान गोपनीयतेची आणि सुरक्षिततेची हाताळली जाईल.

- ५.) कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजन्सी (डीएसए)कडे आचारसंहिता लिहून देईल ज्याची सेवा कंपनी बाजारपेठेतील उत्पादने/सेवांचा लाभ घेऊ शकेल ज्यांची इतर बाबींमध्ये ग्राहकांकडे वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विक्रीसाठी जाताना त्यांना ओळखणे आवश्यक असते.
- ६.) कुठल्याही माध्यमातल्या जाहिरातींमधील किंवा जाहिरातींच्या साहित्यात जी एखाद्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेतात आणि व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट करतात, कंपनी इतर फी आणि शुल्क लागू होईल किंवा नाही आणि संबंधित अटी व शर्तीचा पूर्ण तपशील विनंतीवर किंवा वेबसाईटवर उपलब्ध आहे का हे देखील सूचित करेल.
- ७.) कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीसा लावण्याद्वारे व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्कासह (दंड व्याज सह असल्यास)टेलिफोनद्वारे किंवा हेल्पलाईनद्वारे, कंपनीच्या वेबसाईटवर, नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्क मार्गे, किंवा सेवा मार्गदर्शक/दरपत्रक वेळापत्रक माहिती प्रदान करेल.
- ८.) एखाद्या कंपनीच्या प्रतिनिधी/कुरिअरने किंवा डीएसएसने या संहितेचे उल्लंघन केल्यामुळे किंवा त्यांच्याकडून गैरवर्तन केल्याबद्दल कंपनीकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास त्या तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि त्या हाताळण्यासाठी आणि तोटा करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.
- ९.) कंपनी मंडळाच्या मान्यतेने थेट विक्री एजंट्स (डीएसए)/थेट विपणन एजंट्स (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल.

गॅरंटर/जामीनदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जाची हमी दिली जाते तेव्हा ती कंपनी त्याला/तिला खालील गोष्टी पोचपावती देईल :

- १.) गॅरंटर म्हणून दायित्वाच्या अति नमूद करणारे हमीचे पत्र/डीडी
- २.) कंपनी त्याला/तिला हमी म्हणून उभा असणाऱ्या कर्जदाराने कर्जाची सेवा देताना कोणत्याही डी डीफॉल्टबद्दल माहिती ठेवेल.
- ३.) कंपनीला त्याला/तिला हमी म्हणून उभे असलेल्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही प्रकारच्या प्रतिकूल बदलांची माहिती दिली पाहिजे.
- ४.) तो/ती/कंपनी/त्याच्याकडे स्वतःचे वचन वचनबद्धतेवर अवलंबून असेल.
- ५.) ज्या परीस्तीतीत कंपनी त्याला/तिचे उत्तरदायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल.
- ६.) जर कंपनीने गॅरंटर म्हणून पैसे भरण्यास अयशस्वी ठरला असेल तर कंपनीने त्याच्या इतर पैशांना कंपनीत सहकार्य केले आहे का
- ७.) गॅरंटर म्हणून त्याच्या /तिच्या जबाबदाऱ्या तसेच कंपनी त्याला ज्या पद्धतीने त्यास/तिला सूचित करेल त्या वेळेत आणि परीस्तीतीतून सुती दिली जाईल.

- ८.) जर गॅरंटरने लेनदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला,तर थकबाकी भरण्याचे पुरेसे दधान असूनही,अशा गॅरंटरलाही जाणीवपूर्वक डीफॉल्टर म्हणून मानले जाईल.

गोपनीयता आणि गोपनीयता

ग्राहकांचे सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (ग्राहक यापुढे नसले तरीही) आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे त्यांचे मार्गदर्शन केले जाईल.कंपनी खालील काही अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त,ग्राहकांनी प्रदान केलेली किंवा अन्यथा,कोणालाही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा उघड करणार नाही.

- १.) माहिती कायद्याद्वारे किंवा नियामकाच्या निर्देशानुसार द्यायची असल्यास.
- २.) जनतेकडे कर्तव्य असल्यास माहिती उघड करणे
- ३.) जर कंपनीच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ,फसवणूक रोखण्यासाठी)परंतु टी इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांविषयी माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.
- ४.) जर ग्राहक कंपनीला माहिती उघडण्यास सांगत असेल किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने दिली जाईल .
- ५.) अस्तित्वात असलेल्या कायदेशीर चौकटीत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदीमध्ये प्रवेश मिळवण्याच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.
- ६.) कंपनी वैयक्तिक माहिती केवळ कर्जाच्या करारांतर्गत ग्राहकाद्वारे अधिकृत केलेल्या मर्यादेपर्यंत वापरेल.
- ७.) कंपनीला ग्राहकांविषयी संदर्भ देण्यास सांगण्यात आल्यास ते देण्यापूर्वी त्यांनी लेखी परवानगी घेतली पाहिजे.
- ८.) जो पर्यंत ग्राहक त्यांना विशिष्टपणे अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी कंपनीसह कोणालाही विपणन उद्देशाने ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर करणार नाही.

सामान्य

कंपनी कर्ज घेण्याच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त राहील.(माहिती घेईपर्यंत,कर्जदाराने पूर्वी जाहीर केलेली नसेल तर)

कर्जाच्या खात्यावर कर्ज हस्तांतर करण्याकरिता विनंती प्राप्त झाल्यास,संमती किंवा अन्यथा म्हणजे,एचएफसीचा आक्षेप असल्यास,विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळविली जाईल.अशी हस्तांतर कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक करारानुसार असेल

गृहनिर्माण कर्जें पूर्व बंद करण्यावर प्री-पेमेंट शुल्क किंवा दंड आकारला जाणार नाही; १.)जेथे गृह कर्ज फ्लोटिंग व्याज दाराच्या आधारावर असेल आणि कोणत्याही स्तोतापासून पूर्व बंद असेल. २.) गृहनिर्माण कर्ज निश्चित व्याजदाराच्या आधारावर असेल आणि कर्ज स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्जदाराने पूर्व-बंद केले असेल.या उद्देशाने “स्वतःचे स्रोत” या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक /एचएफसी / एनबीएफसी आणि किंवा/ एखाद्या वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेतल्याशिवाय अन्य स्रोत आहेत. सर्व ड्युअल/स्पेशल रेट (निश्चित आणि फ्लोतीन्गचे संयोजन) गृहकर्ज पूर्व-समाप्तीच्या वेळी, कर्ज निश्चित किंवा फ्लोटिंग दारावर आहे कि नाही यावर अवलंबून निश्चित / फ्लोटिंग दारावर लागू होणारे पूर्व-बंद मानदंड आकर्षित करेल.ड्युअल/स्पेशल रेट गृहनिर्माण कर्जाच्या बाबतीत,निश्चित व्याजदाराच्या मुदतीच्या समाप्तीनंतर,कर्जाचे फ्लोटिंग रेट कर्जत रूपांतर झाल्यानंतर,फ्लोटिंग रेटसातही पूर्व-बंद करण्याचा आदर्श लागू हपील.हे यापुढे अशा सर्व प्रकारच्या ड्युअल/स्पेशल रेट गृहनिर्माण कर्जासाठी आधीच लागू केले गेले आहे.हे देखील स्पष्ट केले आहे कि स्थिर दर कर्ज हे असे असते जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

कंपनी स्वतंत्र कर्जदारांना किंवा सह-जबाबदार्यांशिवाय व्यवसायाच्या व्यतिरिक्त अन्य हेतूसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावर पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही.

- १.) आवश्यक वाटल्यास कर्जाच्या संदर्भात कंपनीने त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी किंवा/व्यवसाय दूरध्वनीक्रमांकावर आणि /किंवा त्याच्या निवासस्थानास आणि/किंवा या उद्देशाने नियुक्त केलेल्या एजन्सीमार्फत/किंवा व्यवसाय पत्यावर भेट देऊन कर्जामध्ये नमूद केलेल्या तपशिलांची पडताळणी करू शकते.
- २.) जर कंपनीने ग्राहकांच्या खात्यावर आणि पोलीस /इतर तपास एजन्सिसमवेत एखाद्या व्यवहाराची चौकशी आराने आवश्यक असेल तर ग्राहकांना सहकार्य करण्यास सांगितले जाईल.जर ग्राहकांनी खोतेओअनने कार्य केले तर त्याच्या/तिच्या खात्यावर होणार्या सर्व नुकसानीस तो जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक उचित काळजी न घेता कार्य करत असेल आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक त्यास जबाबदार असेल.
- ३.) उचित प्रॅक्टिस कोडच्या अनुपालनासाठी आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरावर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजासाठी कंपनीचे वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल.अशा पुंरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल बोर्डीला सादर केला जाऊ शकतो.
- ४.) कंपनी आणि वयक्तिक कर्जदाराच्या करार झालेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीचे दद्रुत आणि चांगले आकलन करण्यासाठी कंपनीला सर्व प्रकारांमध्ये अशा कर्जाचे सर्वात महत्वाचे नियम व अटी (एमआयटीसी) असेलेल दस्तऐवज घेतील.एचएफसीआणि कर्जदाराच्या दरम्यान योग्यरीत्या अंमलात आणलेली दुप्लीकेट प्रत पोच पावती कर्जदारास देण्यात येईल.
- ५.) इचएफसीच्या कार्यात पारदर्शकता वाढविण्यासाठी सेवा शुल्क,व्याज दर,दंडात्मक व्याज (जर सेल तर),देण्यात येणाऱ्या सेवा,उत्पादनाची माहिती,विविध व्यवहारासाठी वेळ निकष आणि

तक्रारींचे निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध बाबी एचएफसी "नोटीस बोर्ड", "बुकलेट्स/ब्रोशर", "वेबसाईट" वर दाखविण्यात येईल.

६.) कंपनी त्यांच्या उत्पादनांविषयी आणि सेवांबद्दल पुढीलपैकी एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल:हिंदी,इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

(३१.०३.२०२१ पासून प्रभावी)