



फेअर प्रॅक्टिस कोड (उचित व्यवहार संहिता)

कोड(संहिता) चे परिचय आणि व्यवहार्यता

ही संहिता निवास हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड ने तयार केला आहे (यापुढे "NHFPL" किंवा "कंपनी" म्हणून संदर्भित) मास्टर डायरेक्शननुसार - नॉन बँकिंग वित्तीय कंपनी - गृहनिर्माण वित्तीय कंपनी (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, 2021 भारतीय रिझर्व्ह बँके(RBI)ने जारी केलेली आणि कंपनीच्या वेब-साईटवर प्रकाशित व प्रसारित केले पाहिजे, लोकांच्या माहितीसाठी हे प्रत्येक शाखेत उपलब्ध आहे.

ही संहिता कंपनीच्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल, NHFPL किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थे अंतर्गत) द्वारे प्रदान केले असल्यास; संपूर्ण काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केले असल्यास ही संहिता मार्केटिंगसह, कर्जाची उत्पत्ती प्रक्रिया व सेवा आणि संकलन क्रियाकलाप आणि कंपनीद्वारे गुंतलेले विविध सेवा प्रदाते प्रक्रियेच्या सर्व पैलूवर लागू होईल.

संहितेची उद्दिष्टे

सर्वोत्कृष्ट कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून सेवा देण्यासाठी व व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी, कंपनीने ही संहिता विकसित आणि स्वीकार केली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या व न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे;
- पारदर्शकता वाढवणे त्यामुळे ग्राहकांना सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल ज्याची तो/ती कंपनीकडून वाजवी अपेक्षा करू शकेल;
- उच्च कार्यान्वित मानके साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहित करणे;
- कंपनी व तिचे ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष व सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे; आणि
- गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे

(I) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कंपनीतील किंवा तृतीय पक्षांसोबत सर्व संसूचनेसाठी NHFPL ची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
- कर्जदारासाठी सर्व संसूचना इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत असेल / कर्जदाराला समजले जाईल अशी भाषा.
- NHFPL संभाव्य कर्जदाराकडून पुष्टीकारण करून घेईल की कर्जदाराशी सर्व संसूचना इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजले जाईल अशा भाषेत असेल म्हणजे त्यांना अटी व शर्ती समजल्या जातील.
- NHFPL कर्जदाराना शुल्काविषयीची सर्व माहिती पारदर्शकपणे सांगितले जाईल/ कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क, परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, असल्यास, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित केली नसल्यास, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, असल्यास, दंडात्मक शुल्क/विलंबित परतफेडीसाठी दंड, असल्यास, कर्जाला स्थिर दरावरून बदलणारी दरावर किंवा त्याउलट बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, लागू असल्यास, कोणत्याही व्याज पुन्हा रचना करण्यासाठी खंड आणि इतर कोणतीही बाब ज्याचा परिणाम कर्जदाराच्या हितावर होतो यासर्व माहिती देण्यात येईल.

दुसऱ्या शब्दांत, NHFPL ने प्रक्रियेत गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्चात' उघड करणे आवश्यक आहे/ कर्ज अर्ज पारदर्शक पद्धतीने मंजूर करणे आणि असे शुल्क निश्चित करणे/ शुल्क अविभेदी आहे.

e) कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल ज्याचा परिणाम कर्जदाराच्या हितावर होईल, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे प्रदान केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल व कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येईल.

f) कर्जदाराना KYC कागदपत्रांसह कर्ज अर्जासोबत आवश्यक असलेली कागदपत्रे सादर करण्यास स्वतंत्रपणे कळवले जाईल किंवा कर्जाच्या अर्जात समाविष्ट केले जाईल.

g) NHFPL संभाव्य कर्जदाराना कर्ज अर्जाच्या पावतीची पावती देईल. ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील, पोचपावती मध्ये सूचित केले जाईल.

(II) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

(a) कर्ज अर्जाचे कार्यान्वित करण्यासाठी NHFPL ग्राहकांकडून आवश्यक असलेली सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी संग्रह करेल. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, त्यांचाशी ताबडतोब पुन्हा संपर्क साधला जाईल असे कर्जदारास सांगितले पाहिजे.

(b) NHFPL कर्जदाराना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराना समजेल अशा भाषेत लिखित स्वरूपात संदेश दिले जाईल, कर्ज अर्जाचे भवितव्य मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा या माध्यमाद्वारे देण्यात येईल. कर्ज मंजूर करण्याच्या बाबतीत, मंजूरी पत्रामध्ये मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि वार्षिक व्याजदरासह, अर्ज करण्याची पद्धत, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) अटी व शर्ती असतील आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती त्याच्या नोंदीत ठेवावेत.

(c) NHFPL कर्जाच्या करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क नमूद करेल.

(d) HFPL कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत नेहमीच देईल.

(e) NHFPL त्याच्या कर्जदाराना कर्ज अर्ज नाकारण्याचे कारण लेखी द्वारे कळवेल.

(III) अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण आणि वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

(a) NHFPL कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण करेल.

(b) NHFPL कर्जदाराना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराना समजेल त्या भाषेत संवितरण वेळापत्रकासह अटी व शर्तीमध्ये, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू फी/ शुल्क इ. कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. व्याजदर व शुल्कातील बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी होणार असेल, तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतात किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतात.

(c) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सुरक्षितता मिळविण्याचा निर्णय परत मागवण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

(d) NHFPL सर्व देय परतफेडीवर सर्व सुरक्षितता जारी करेल किंवा कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर किंवा कर्जदाराविरुद्ध NHFPL च्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार असेल तर. जर कार्यक्रमास सुरु करणे असा अधिकार वापरायचा असल्यास,

कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत NHFPL ज्या अटीनुसार सुरक्षितता राखून ठेवण्यास पात्र आहे त्याबद्दलची सूचना दिली जाईल.

(e) NHFPL सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल. सांगितलेल्या वेळेपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, NHFPL कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे सांगेल व विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी INR 5,000/- दराने कर्जदाराला भरपाई देईल, जेथे विलंब कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळण्याव्यतिरिक्त NHFPL ला कारणीभूत आहे.

(f) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे नुकसान झाल्यास, जे अंशतः किंवा पूर्ण, NHFPL कर्जदाराला जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या नक्कल/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च सहन करतील. तरीही, अशा प्रकरणांमध्ये, HFC नां ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

(g)

(IV) उचित व्यवहार संहितेशी संसूचनेची भाषा व पद्धत

कंपनी RBIच्या मास्टर डायरेक्शनच्या आधारावर संचालक मंडळाच्या मान्यतेने उचित व्यवहार संहिता लागू करेल आणि अशी मान्यताप्राप्त उचित व्यवहार संहिता कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल (शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजले जाईल अशा भाषेत) आणि विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर कोड देखील टाकेल.

(V) HFCकडून आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाचे नियमन

a) NHFPL चे बोर्ड संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदराचे नमुना स्वीकारेल जसे की निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम व कर्ज आणि ऍडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज, प्रक्रिया व इतर शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, असल्यास) निर्धारित करणे. व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराना किंवा ग्राहकाला अर्जात प्रकट केले जातील व मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.

b) व्याजाचे दर व जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील किंवा संबंधित वर्तमानपत्रात प्रकाशित केले जातील. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.

c) व्याज दर आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे ज्यामुळे कर्जदाराना खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.

d) कर्जदारांकडून संग्रह केलेले हप्ते व्याज व मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करायला हवा.

e) कंपनी प्रक्रियेवर देखरेख ठेवण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल आणि कर्जदारांशी संसूचनामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कार्यान्वित करणे असेल.

(VI) हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाचा जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला खालील गोष्टींची माहिती दिली पाहिजे

- a) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- b) दायित्वाची रक्कम तो/ती त्याला/स्वतःला कंपनीला देईल;
- c) ज्या परिस्थितीत NHFPL त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी संपर्क साधेल;
- d) जर NHFPL कडे हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरले तर कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा आश्रय घेतला आहे का याकडे लक्ष दिले जाईल;
- e) हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत; आणि
- f) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच NHFPL त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल;
- g) जर हमीदाराने कर्जदार / सावकाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला तर, देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा हमीदारालाही विलफुल डिफॉल्टर म्हणून मानले जाईल.
- h) कर्जदार ज्याला तो/ती हमीदार म्हणून समर्थन करीत असेल त्याच्या आर्थिक स्थितीत कोणतेही भौतिक प्रतिकूल बदल असल्यास.

(VII) थकबाकी जमा करणे

जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाईल, तेव्हा NHFPL ग्राहकाना परतफेडीची प्रक्रिया, रकमेद्वारे, परतफेडीचा कार्यकाळ आणि नियतकालिक द्वारे समजावून सांगेल. तरीही, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाना/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता असल्यास त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळ करणार नाही उदा. विषम वेळेस कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी शारीरिक ताकद वापर करणे इ. कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित असल्याची कंपनी सुनिश्चित करेल.

NHFPL चा संकलन धोरण सभ्यते वर तयार केले आहे, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे असेल. NHFPL ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवते. कंपनी RBI मास्टर डायरेक्शननुसार रिकव्हरी एजंट्सना गुंतवून ठेवण्यासाठी बोर्डाच्या मान्यतेने मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल, जेव्हा ते लागू होईल.

सर्व कर्मचारी सदस्य किंवा संग्रहातील NHFPL चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती किंवा / आणि सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे गरजेचे आहे :

- (a) ग्राहकाशी साधारणपणे त्याच्या/तिच्या आवडीच्या ठिकाणी म्हणजे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी कोणतेही विनिर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास.
- (b) NHFPL चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ग्राहकाला ओळख आणि अधिकार सर्वात अगोदर कळवावेत.
- (c) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- (d) ग्राहकांशी संवाद सौजन्य व सभ्य पद्धतीने असावा
- (e) NHFPL चे प्रतिनिधी जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसेल तो पर्यंत 08:00 ते 19:00 या वेळेत ग्राहकांशी संपर्क साधतील.
- (f) विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी फोन संपर्क टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल.
- (g) वेळ आणि फोन केलेची संख्या व संभाषणाची विषय दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- (h) वाद सोडवण्यासाठी सर्व सहकार्य केले जाईल किंवा थकबाकीबाबत मतभेद असल्यास परस्पर स्वीकारार्ह व सुव्यवस्थित रीतीने केले जाईल.
- (i) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता व योग्य वर्तन राखली जाईल.
- (j) अनुचित प्रसंग जसे की कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंगामध्ये, थकबाकी संग्रह करण्यासाठी फोन करणे/भेट देणे टाळले जाईल.
- (k) परस्परसंवाद फक्त ग्राहक/कर्जदार किंवा हमीदारा सोबतच असावा (केवळ आवश्यक असल्यास) आणि कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही नातेवाईक/संपर्कांशी संपर्क साधले जाणार नाही .

(VIII) जाहिरात, विपणन आणि विक्री

NHFPL

- (a) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक व दिशाभूल करणारी नसेल याची खात्री करते.
- (b) सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या कोणत्याही माध्यमात व प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये आणि व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट असेल, NHFPL इतर फी आणि शुल्क लागू असल्यास सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील.
- (c) NHFPL व्याजदरांची माहिती सामान्य फी व शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, असल्यास) शाखांमध्ये नोटीस टाकून; टेलिफोन किंवा सहाय वाणी; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी / माहिती कक्ष; किंवा सेवा मार्गदर्शक / दर वेळापत्रक या द्वारे प्रदान करण्यात येईल.
- (d) जर NHFPL ने समर्थन सेवा मिळविण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेत असाल तर, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती हाताळावी अशी NHFPL ला आवश्यकता वाटेल (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) NHFPL सारखीच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह असेल.
- (e) कंपनीला, योग्य वाटल्यास, ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देईल. त्याची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रमोशनल ऑफरची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाऊ शकेल जर ग्राहकाने मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून अशी माहिती / सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तरच किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दिले असल्यास.

(f) NHFPL डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) बोर्डाने मंजूर केलेली आचारसंहिता लिहून देईल; मास्टर डायरेक्शन्समध्ये विहित केल्यानुसार डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (डीएसए)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता समाविष्ट करते, ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जातात ज्यात इतर बाबींबरोबरच DSA ला जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते. ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास NHFPL प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा DSA कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले असेल किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले असेल, चौकशी व तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य क्रम सुरू केली जातील.

(IX) गोपनीयता

- a) NHFPL ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल [ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतानाही], आणि खालील तत्त्वे व धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.
- b) NHFPL ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा प्रकट करणार नाही, मग तो ग्राहकांनी किंवा अन्यथा प्रदान केला असेल, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही:
 - कायद्याने माहिती द्यायची असेल तर.
 - माहिती प्रकट करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
 - NHFPL च्या स्वारस्यांसाठी त्यांनी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) पण ते ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाणार नाही (ग्राहकाचे नाव व पत्ता यासह) इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, विपणन हेतूने.
 - जर ग्राहकाने NHFPL ला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने असल्यास.
 - NHFPL ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, NHFPL ते देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घेईल.
- c) NHFPL कडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटी अंतर्गत ग्राहकाना त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.
- d) NHFPL जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत NHFPL सह कोणीही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणनच्या उद्देशाने वापरू नये.

(X) डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर कर्ज मिळवले असेल्यास

NHFPL लागू मर्यादितपर्यंत 2 सप्टेंबर 2022 च्या "डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्त्वे" वरील परिपत्रकातील आणि वेळोवेळी सुधारित केलेल्या सूचनांचे पालन करेल.

(XI) तक्रारी आणि अन्याय गोष्ट

- (a) NHFPL कडे प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी व अन्याय गोष्टी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे यासाठी एक प्रणाली व प्रक्रिया असेल.

- (b) NHFPL चे संचालक मंडळ तक्रारी व अन्याय गोष्टींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.
- (c) NHFPL च्या तक्रारी निष्पक्ष आणि त्वरीत हाताळण्याच्या प्रक्रियेचा तपशील कोठे शोधायचा हे ग्राहकांना सांगितले जाईल.
- (d) ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास, त्याला खालील विषयी सांगितल्या जातील:
- कसे करायचे
 - तक्रार कुठे करता येते
 - तक्रार कशी करावी
 - उत्तराची अपेक्षा कधी करावी
 - निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
 - जर ग्राहक निकालाबद्दल खूश नसेल तर काय तक्रार करावी.
 - NHFPL चे कर्मचारी ग्राहकाला कोणतेही प्रश्न असल्यास मदत करतील.
- (e) जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार आली असेल, NHFPL त्याला/तिला पावती/प्रतिसाद एका आठवड्याच्या आत पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे. जर तक्रार फोनवर NHFPL च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकवर पोहोचली असेल, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती ठेवली जाईल.
- (f) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, NHFPL ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का लागतो हे स्पष्ट करतील आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि तरीही समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी घ्यावी हे त्याला/तिला कळवले पाहिजे.
- (g) या संदर्भात उद्भवणारे सर्व वाद सोडवण्यासाठी किमान दोन सदस्यांचा समावेश असलेली तक्रार निवारण समिती स्थापन केली जाईल. तक्रार निवारण समिती हे सुनिश्चित करेल की कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.
- (h) NHFPL त्याची तक्रार निवारण प्रक्रिया प्रसिद्ध करेल (ई-मेल आयडी व इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी आणि ते विशेषतः त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले आहे याची खात्री करेल.
- (i) NHFPL त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल आणि एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून तक्रारीला प्रतिसाद न मिळाल्यास वेबसाइटवर किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल, तक्रारदार नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधून लिंकवर ऑनलाइन पद्धतीने तक्रारी नोंदवू शकतात <https://grids.nhbonline.org.in> किंवा पोस्टाद्वारे ऑफलाइन मोडमध्ये, विहित नमुन्यात लिंकवर <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> उपलब्ध, तक्रार निवारण कक्षाकडे, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हाऊसिंग बँक, 4था मजला, कोअर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली – 110 003 यांना तक्रार नोंदवू शकतात.

(XII) सामान्य

- (a) NHFPL कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत).
- (b) कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी पावती किंवा विनंती केल्यास, संमती किंवा अन्यथा उदा. कंपनीचा आक्षेप, असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- (c) NHFPL खालील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद करण्यावर जबरदस्तीने प्री-पेमेंट लादणे किंवा दंड आकारणार नाही:
- जेथे गृहकर्ज बदलणारी व्याज दराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
 - जेथे गृहकर्ज हे निश्चित व्याजदराच्या आधारावर असते आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतातून कर्ज पूर्व-बंद केलेले असते.
- उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ म्हणजे बँक/HFC/NBFC आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.

सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि बदलणारी संयोजन) गृहकर्ज पूर्वनिश्चितीच्या वेळी आहे की नाही यावर अवलंबून स्थिर /बदलणारी दरांना लागू होणारे मुदतपूर्व बंद नियम आकर्षित करतील, कर्ज स्थिर किंवा बदलणारी दरावर आहे. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, कर्जाचे बदलणारी दर कर्जामध्ये रूपांतर झाल्यावर बदलणारी दरासाठी मुदतपूर्व बंद नियम लागू होईल, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दरांच्या गृहकर्जांना लागू होते जे यापुढे मुदतपूर्व बंद केले जातील. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक स्थिर दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

(d) NHFPL वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही बदलणारी दर मुदतीच्या कर्जावर मुदतपूर्व बंद शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही, सह-बाध्यदार(ने) सह किंवा त्याशिवाय.

(e) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, कंपनीला परिशिष्ट XII किंवा RBI मास्टर निर्देशानुसार सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज सूचक स्वरूपात प्राप्त होईल. दस्तऐवज कंपनीकडून मिळणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. कंपनी उक्त कागदपत्र नक्कलमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करेल, सदर दस्तऐवजाची एक प्रत कर्जदाराला पावती अंतर्गत सुपूर्द करावी.

(f) कंपनी परिशिष्ट XII किंवा RBI मास्टर निर्देशानुसार सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), प्रदान केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम, कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इ. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी यासारख्या विविध प्रमुख बाबी प्रदर्शित करेल. कंपनी "सूचना फलकावर", "पुस्तिका/माहितीपत्रके", "वेबसाइट", "इतर प्रदर्शन पद्धती" आणि "इतर समस्या" वर महत्वाच्या सूचना प्रदर्शित करेल

(g) NHFPL त्यांची उत्पादने आणि सेवा कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल जसे की हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत.

(h) NHFPL कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, NHFPL देखील उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग कर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे HFCs ला समाजाच्या विविध

घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

- (i) संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी, NHFPL खालील विषयांना प्रदान करेल:
- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे;
 - विनंती केल्यावर ही संहिता काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून देईल;
 - ही संहिता प्रत्येक शाखेत व वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल; आणि
 - कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करेल.

(XIII) संचालक मंडळाची जबाबदारी

- a) NHFPL चे संचालक मंडळ तक्रारी आणि अन्याय गोष्टींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.
- b) कंपनीचे संचालक मंडळ उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला नियमित अंतराने, किमान वार्षिक आधारावर सादर केला जाऊ शकतो.

नोंद:

'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड' वरील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून, NHFPL कंपनीच्या वेब-साईटवर उचित व्यवहार संहिता प्रकाशित करेल.