फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

VERSION CONTROL

Version Control No.	Author	Date Created / updated	Date Effective	Version Description
V1	Priyal Shah Company Secretary	8 Sep 2017	8 Sep 2017	Adoption of Policy
V2	Nidhi Sadani	10 February 2022	10 February 2022	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V3	Nidhi Sadani	27 April 2023	27 April 2023	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V4	Nidhi Sadani	20 October 2023	1 December 2023	Amendment inter-alia to incorporate provision regarding release of Movable/ Immovable Property Documents
V5	Nidhi Sadani	31 March 2025	31 March 2025	Amendment *inter-alia* pursuant to change in name of the Company
V6	Nidhi Sadani	4 February 2026	4 February 2026	Amendment *inter-alia* pursuant to conversion from Private Limited to Public, inclusion of certain provisions and Consolidation of RBI Regulations

संहितेची ओळख आणि लागूता

ही संहिता निवास हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी, निवास हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड) (यापुढे "**NHFL" किंवा "कंपनी**" म्हणून उल्लेख) यांनी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (हाऊसिंग फायनान्स कंपनीज) निर्देश, 2025 तसेच रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्या – जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025, वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे (एकत्रितपणे **"RBI FPC निर्देश**" म्हणून उल्लेख) यांच्या अनुषंगाने तयार केली आहे. ही संहिता कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रकाशित केली जाईल आणि प्रसारित केली जाईल तसेच जनतेच्या माहितीसाठी प्रत्येक शाखेत उपलब्ध करून दिली जाईल.

ही संहिता कंपनीच्या सर्व उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू राहील, मग त्या NHFL द्वारे दिल्या जात असोत किंवा तिच्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत) दिल्या जात असोत. या सेवा काउंटरवर, दूरध्वनीद्वारे, टपालाद्वारे, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून पुरवल्या गेल्या तरी ही संहिता लागू राहील. ही संहिता कंपनीच्या सर्व कार्यपद्धतींना लागू राहील, ज्यामध्ये विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा प्रदान करणे आणि वसुली संबंधित क्रियाकलाप, तसेच कंपनीद्वारे नियुक्त सेवा पुरवठादारांकडून केलेल्या सर्व कार्यांचा समावेश आहे.

संहितेची उद्दिष्टे

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून काम करण्यासाठी आणि व्यवसाय व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी, कंपनीने ही संहिता विकसित केली असून ती स्वीकारली आहे:

a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
b) पारदर्शकता वाढवणे, ज्यामुळे ग्राहकाला कंपनीकडून अपेक्षित सेवांचे स्वरूप अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
c) उत्तम कार्यप्रणालीची मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजारशक्तींना प्रोत्साहन देणे;
d) कंपनी आणि ग्राहक यांच्यात न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे; आणि
e) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवरील विश्वास वाढवणे.

(I) <u>कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया</u>

a) कंपनीमध्ये किंवा तृतीय पक्षांशी होणाऱ्या सर्व संवादांसाठी NHFL ची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
b) कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद इंग्रजी किंवा स्थानिक/कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.
c) NHFL संभाव्य कर्जदाराकडून याची पुष्टी घेईल की कर्जदारासोबतचा सर्व संवाद इंग्रजी किंवा स्थानिक/त्याला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल आणि त्याला अटी व शर्ती समजल्या आहेत.
d) NHFL कर्जदाराला कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आकारण्यात येणाऱ्या शुल्कांबद्दल/चार्जेस याबाबत सर्व माहिती पारदर्शकपणे देईल; कर्ज मंजूर/वितरित न झाल्यास परत मिळणारी शुल्काची रक्कम (असल्यास); पूर्व-परतफेड पर्याय व त्यावरील शुल्क (असल्यास); परतफेडीस विलंब झाल्यास आकारले जाणारे दंड शुल्क (असल्यास), कर्जाचा प्रकार बदलण्यासाठी (उदा. निश्चित व्याजदरावरून फ्लोटिंग व्याजदराकडे किंवा त्याउलट) लागणारे शुल्क (लागू असल्यास); व्याज दर पुनर्निर्धारण संबंधित कोणतीही अट; तसेच कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब यांची संपूर्ण माहिती देईल.
   थोडक्यात सांगायचे तर, NHFL कर्ज अर्ज प्रक्रिया/मंजुरीशी संबंधित असलेल्या सर्व शुल्कांसह येणारा 'एकूण खर्च' पारदर्शकपणे जाहीर करेल आणि हे शुल्क भेदभावरहित असल्याची खात्री करेल.
e) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर HFCs कडून दिल्या जाणाऱ्या अटी व शर्तींसोबत अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
f) कर्ज अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे, (ज्यामध्ये KYC कागदपत्रांचाही समावेश असेल), ती कर्जदारास स्वतंत्रपणे कळवली जातील किंवा कर्ज अर्ज फॉर्ममध्येच नमूद केली जातील.
g) NHFL संभाव्य कर्जदाराला कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पोचपावती देईल. या पोचपावतीमध्ये कर्ज अर्जावर निर्णय घेण्याबाबतचा किंवा तो निकाली काढण्याबाबतचा कालावधी नमूद केला जाईल.

(II) <u>कर्ज मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याची माहिती देणे</u>

(a) NHFL कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती ग्राहकाकडून अर्जाच्या वेळीच गोळा करेल. जर अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता भासली तर कर्जदारास त्वरित कळवले जाईल आणि त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

(b) NHFL कर्ज अर्जाच्या निकालाबाबत कर्जदारास स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात कळवेल, जसे की मंजुरी पत्र किंवा इतर मार्गाने. कर्ज मंजूर झाल्यास, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, लागू करण्याची पद्धत, EMI रचना, पूर्वपरतफेड शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) आणि इतर अटी व शर्ती यांची माहिती दिली जाईल. तसेच या अटी व शर्तींची कर्जदाराकडून लेखी स्वीकृती घेऊन ती नोंदवहीत ठेवली जाईल.

(c) NHFL कर्ज करारनाम्यात उशिरा परतफेड केल्यास आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क ठळक अक्षरात नमूद करेल.

(d) NHFL कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारनाम्याची प्रत तसेच करारनाम्यात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत अनिवार्यपणे प्रदान करेल.

(e) NHFL कर्जदारास कर्ज अर्ज नाकारण्याची कारणे लेखी स्वरूपात कळवेल.

(III) <u>कर्ज वितरण, अटी व शर्तींमधील बदल आणि वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे</u>

(a) NHFL कर्ज करारनाम्यात/मंजुरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार कर्जाचे वितरण करेल.

(b) NHFL कर्जदारास स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत, कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क, इतर लागू शुल्क/चार्जेस इत्यादींसह अटी व शर्तींमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलाबाबत सूचना देईल. व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल हे केवळ भविष्यातील प्रभावाने लागू केले जातील आणि यासंबंधीची योग्य अट कर्ज करारनाम्यात समाविष्ट केली जाईल. जर असा बदल ग्राहकाच्या हिताविरुद्ध असेल, तर ग्राहक 60 दिवसांच्या आत कोणतीही अतिरिक्त सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा ते दुसऱ्या संस्थेत हस्तांतरित करू शकतो, आणि त्यासाठी त्याला कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज भरावे लागणार नाही.

(c) कराराअंतर्गत कामाची पूर्तता किंवा देय रक्कम आगाऊ देण्याचा किंवा परत मागवण्याचा, किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुसार घेतला जाईल.

(d) सर्व देय रक्कम भरल्यानंतर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम वसूल झाल्यानंतर NHFL सर्व सुरक्षा मुक्त करेल; तथापि, कर्जदाराविरुद्ध NHFL कडे असलेल्या इतर कोणत्याही वैध दाव्यासाठी असलेल्या अधिकार किंवा त्यावरील धारणाधिकार यास अधीन राहून हे लागू असेल. जर असा 'सेट-ऑफ' चा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदारास त्याबाबत नोटीस देऊन उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत किंवा त्याची रक्कम अदा होईपर्यंत NHFL ला सुरक्षा स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींनुसार आहे, याचा उल्लेख असेल.

(e) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर NHFL सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे 30 दिवसांच्या आत परत करेल आणि कोणत्याही नोंदणी प्राधिकरणाकडे नोंदवलेले चार्जेस काढून टाकेल. वरील कालावधीनंतर विलंब झाल्यास, NHFL कर्जदारास विलंबाची कारणे कळवेल आणि जर हा विलंब NHFL मुळे झाला असेल, तर प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी कर्जदारास ₹5,000/- इतकी भरपाई देईल

(f) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे पूर्ण किंवा अंशतः हरवणे/नुकसान होणे अशा परिस्थितीत, NHFL कर्जदारास त्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि त्यासाठी लागणारा संबंधित खर्च NHFL उचलेल, तसेच वरीलप्रमाणे भरपाईही देईल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी NHFL ला अतिरिक्त 30 दिवसांचा कालावधी दिला जाईल आणि त्यानंतरच विलंब कालावधीसाठी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे एकूण 60 दिवसांनंतर).

(g) वरील (e) आणि (f) मुद्द्यांनुसार दिलेली भरपाई ही कोणत्याही लागू कायद्यानुसार कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही भरपाईच्या अधिकारांवर परिणाम न करणारी असेल.

(IV) <u>न्याय्य व्यवहार संहितेची भाषा आणि संवाद साधण्याची पद्धत</u>

कंपनी RBI च्या FPC निर्देशांनुसार संचालक मंडळाच्या मंजुरीने न्याय्य व्यवहार संहिता लागू करेल. अशी मंजूर संहिता कर्जदारांसाठी (प्राधान्याने स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत) उपलब्ध करून दिली जाईल. तसेच ही FPC कंपनीच्या संकेतस्थळावरही प्रकाशित केली जाईल, जेणेकरून विविध हितधारकांना त्याची माहिती मिळू शकेल.

(V) <u>HFCs कडून आकारण्यात येणाऱ्या अत्यधिक व्याजदराचे नियमन</u>

a) NHFL चे संचालक मंडळ निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज व अग्रिमांसाठी आकारण्यात येणारे व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर

शुल्क (दंडात्मक शुल्कांसह, असल्यास) निश्चित करेल. व्याजदर तसेच जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत आणि विविध ग्राहक वर्गांसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारणे ही कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदारास जाहीर केली जातील आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवली जातील.

b) व्याजदर, जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) ही कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जातील किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केली जातील. संकेतस्थळावर किंवा इतर माध्यमांतून प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास तात्काळ अद्ययावत केली जाईल.

c) व्याजदर आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) हे वार्षिक दराच्या स्वरूपात असतील, जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर आकारण्यात येणाऱ्या नेमक्या दरांची स्पष्ट माहिती मिळू शकेल.

d) कर्जदारांकडून वसूल करण्यात येणाऱ्या हप्त्यांमध्ये मूळ रक्कम आणि व्याज यांमधील फरक स्पष्टपणे दिसला पाहिजे.

e) कर्जदारांशी होणाऱ्या संवादामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रक्रिया आणि कार्यपद्धतींचे निरीक्षण करणारी अंतर्गत यंत्रणा स्थापित करेल.

(VI) <u>कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक शुल्क</u>

दंडात्मक शुल्क आकारण्याबाबत कंपनी RBI च्या FPC निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या सूचनांचे पालन करेल.

(VII) <u>हमीदार</u>

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी हमीदार मानले जाते, तेव्हा त्याला/तिला खालील बाबींची माहिती देण्यात यावी:

a) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी काय असेल;
b) कंपनीप्रती तो/ती हमीदार म्हणून किती रकमेची जबाबदारी स्वीकारत आहे;
c) कोणत्या परिस्थितीत NHFL त्याला/तिला त्याच्या/तिच्या जबाबदारीनुसार देय रक्कम भरण्याची मागणी करेल;
d) हमीदार म्हणून देय रक्कम भरण्यात तो/ती अपयशी ठरल्यास, NHFL ला कंपनीकडे असलेल्या त्याच्या/तिच्या इतर निधी किंवा ठेवींवर दावा करण्याचा अधिकार आहे की नाही;
e) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी विशिष्ट रकमेपुरती मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे;
f) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी केव्हा आणि कोणत्या परिस्थितीत संपुष्टात येईल तसेच याबाबत NHFL त्याला/तिला कोणत्या पद्धतीने सूचना देईल;
g) जर हमीदाराकडे थकबाकीची रक्कम भरण्यासाठी पुरेशी आर्थिक क्षमता असूनही NHFL ने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास त्याने/तिने नकार दिला, तर अशा हमीदारास देखील 'हेतुपुरस्सर थकबाकीदार' म्हणून गणले जाऊ शकते.

ज्या कर्जदारासाठी एखादी व्यक्ती हमीदार म्हणून उभी आहे, त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीत कोणताही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदल झाल्यास कंपनी त्याची माहिती संबंधित हमीदारास देईल.

(VIII) <u>जाहिरात, विपणन आणि विक्री</u>

NHFL खालील बाबी सुनिश्चित करेल

(a) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, वस्तुनिष्ठ आणि दिशाभूल न करणारे असेल..
(b) कोणत्याही माध्यमातील जाहिरात किंवा प्रचार साहित्यामध्ये एखाद्या सेवा किंवा उत्पादनासंदर्भात व्याजदराचा उल्लेख असल्यास, NHFL लागू असल्यास इतर शुल्क व आकारणींचाही उल्लेख करेल. तसेच संबंधित अटी व शर्तींची संपूर्ण माहिती विनंती केल्यास किंवा संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल.
(c) व्याजदर, सामान्य शुल्क व आकारणी (लागू असल्यास दंडात्मक शुल्कांसह) यांची माहिती शाखांमध्ये सूचना फलकांद्वारे, दूरध्वनी किंवा हेल्पलाइनद्वारे, कंपनीच्या संकेतस्थळावर, नियुक्त कर्मचारी/मदत केंद्राद्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शिका/शुल्क वेळापत्रक उपलब्ध करून देऊन प्रदान केली जाईल.
(d) कोणत्याही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती सहाय्यक सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षासोबत सामायिक करण्यात आल्यास, त्या तृतीय पक्षाकडून ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता व सुरक्षितता NHFL ज्या स्तरावर राखते त्याच स्तरावर राखली जाईल, याची NHFL खात्री करेल.
(e) ग्राहकांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांची माहिती, आवश्यक वाटल्यास, ग्राहकांना दिली जाईल. कंपनीच्या इतर उत्पादनांबाबत किंवा उत्पादने/सेवांशी संबंधित प्रचारात्मक ऑफर्सची माहिती ग्राहकांना केवळ त्यांनी अशा माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी मेलद्वारे संमती दिली असल्यास किंवा संकेतस्थळावर अथवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी केली असल्यासच पाठविली जाईल.
(f) उत्पादने/सेवांच्या विपणनासाठी ज्यांच्या सेवांचा वापर केला जातो अशा डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (DSAs) साठी, RBI च्या FPC निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (DSAs)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (DMAs) यांच्या नमुना आचारसंहितेचा समावेश असलेली, संचालक मंडळाने मंजूर केलेली आचारसंहिता NHFL निर्धारित करेल. या आचारसंहितेनुसार, ग्राहकांशी प्रत्यक्ष किंवा दूरध्वनीद्वारे उत्पादने विक्रीसाठी संपर्क साधताना DSAs यांनी स्वतःची ओळख स्पष्टपणे करून देणे आवश्यक असेल.
ग्राहकाकडून NHFL चा प्रतिनिधी किंवा DSA यांनी कोणतेही अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा या आचारसंहितेचे उल्लंघन केले आहे, अशी तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारीची चौकशी करून तिचे योग्य निराकरण करण्यासाठी तसेच झालेल्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचलली जातील.

(IX) गोपनीयता व गोपनीय माहितीचे संरक्षण

NHFL ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय मानेल [ग्राहक कंपनीचे ग्राहक राहिले नसले तरीही] आणि खालील तत्त्वे व धोरणांनुसार कार्य करेल:

a) ग्राहकांनी दिलेली अथवा इतर कोणत्याही मार्गाने प्राप्त झालेली ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, NHFL कोणत्याही व्यक्तीला किंवा संस्थेला, त्याच्या समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, उघड करणार नाही; तथापि, खालील अपवादात्मक परिस्थितींमध्ये अशी माहिती उघड केली जाऊ शकते:
- कायद्यानुसार माहिती देणे आवश्यक असल्यास;
- जनहिताच्या दृष्टीने माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास;
- NHFL च्या हितसंबंधांच्या संरक्षणासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदा. फसवणूक टाळण्यासाठी); तथापि, याचा उपयोग ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती (ग्राहकाचे नाव व पत्ता यांसह) विपणनाच्या उद्देशाने इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, देण्याचे कारण म्हणून केला जाणार नाही;
- ग्राहकाने NHFL ला माहिती उघड करण्याची विनंती केल्यास किंवा ग्राहकाची त्यासाठी संमती असल्यास;
- ग्राहकाबाबत संदर्भ (देण्याची विनंती NHFL कडे आल्यास, असा संदर्भ देण्यापूर्वी NHFL ग्राहकाची लेखी परवानगी घेईल.

b) NHFL कडे ग्राहकाविषयी उपलब्ध असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश मिळविण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत ग्राहकाला असलेल्या अधिकारांची व्याप्ती त्याला/तिला कळविली जाईल.

c) जोपर्यंत ग्राहक तसे करण्यास स्पष्टपणे अधिकृत करत नाही, तोपर्यंत NHFL स्वतः किंवा इतर कोणतीही व्यक्ती/संस्था ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर विपणन उद्देशांसाठी करणार नाही.

(X) डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मद्वारे घेतलेली कर्ज

NHFL, लागू असेल त्या प्रमाणात, दिनांक 2 सप्टेंबर 2022 रोजी जारी करण्यात आलेल्या "डिजिटल कर्जवाटपावरील मार्गदर्शक तत्त्वे" या शीर्षकाच्या परिपत्रकात आणि वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या त्यातील सुधारित निर्देशांचे पालन करेल.

(XI) तक्रारी आणि तक्रार निवारण व्यवस्था

(a) NHFL कडे ऑनलाइन प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींसह, त्याच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि समस्या स्वीकारण्यासाठी, त्यांची नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी योग्य प्रणाली व कार्यपद्धती असेल

(b) NHFL चे संचालक मंडळ कंपनीकडून थेट पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांमुळे किंवा कंपनीने नियुक्त केलेल्या आउटसोर्स सेवा प्रदात्यांद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित तक्रारी आणि समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित करेल. ही यंत्रणा अशी असेल की कर्ज संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जाऊन त्यांचे निवारण केले जाईल.

(c) श्री. सुरेश विश्वकर्मा हे तक्रार निवारण अधिकारी आहेत आणि त्यांचे नाव तसेच संपर्क तपशील कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात, शाखांमध्ये आणि संकेतस्थळावर प्रदर्शित केले जातील.

(d) तक्रारींचे निष्पक्ष व त्वरित निवारण करण्यासाठी NHFL ची कार्यपद्धती आणि त्यासंबंधीची माहिती कोठे उपलब्ध आहे, याची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल.

(e) ग्राहकाला तक्रार नोंदवायची असल्यास, त्याला/तिला खालील बाबींची माहिती दिली जाईल:
- तक्रार कशी नोंदवायची;
- तक्रार कोठे नोंदविता येईल;
- तक्रार कोणत्या पद्धतीने सादर करावी;
- उत्तर मिळण्याची अपेक्षित कालमर्यादा काय असेल;
- तक्रार निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा;
- तक्रारीच्या निकालाबाबत ग्राहक समाधानी नसल्यास पुढे कोणाकडे तक्रार करावी;
- ग्राहकांच्या कोणत्याही प्रश्नांबाबत NHFL चे कर्मचारी त्यांना आवश्यक ती मदत करतील.

(f) ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला पोचपावती किंवा उत्तर पाठविण्याचा प्रयत्न करेल. या पोचपावतीमध्ये तक्रारीवर कार्यवाही करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व पदनाम नमूद केले जाईल. तक्रार NHFL च्या नियुक्त दूरध्वनी हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दूरध्वनीद्वारे नोंदविण्यात आल्यास, ग्राहकाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि योग्य कालावधीत तक्रारीच्या प्रगतीबाबत माहिती दिली जाईल

(g) तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, NHFL ग्राहकाला अंतिम उत्तर पाठवेल किंवा उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ का आवश्यक आहे याचे स्पष्टीकरण देईल. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत ही कार्यवाही करण्याचा प्रयत्न केला जाईल. ग्राहक उत्तराबाबत अद्याप समाधानी नसल्यास, तक्रार पुढे कशी मांडता येईल याची माहिती देखील त्याला/तिला दिली जाईल.

(h) NHFL तक्रारग्रस्त कर्जदारांना तक्रार नोंदविता यावी यासाठी आपली तक्रार निवारण कार्यपद्धती (उदा. तक्रार नोंदविण्यासाठी ई-मेल आयडी व इतर संपर्क तपशील, तक्रार निवारणासाठी लागणारा अपेक्षित कालावधी, तक्रार पुढील स्तरावर पाठविण्याची प्रक्रिया/मॅट्रिक्स इत्यादी) जाहीर करेल आणि ही माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर विशेषतः उपलब्ध असल्याची खात्री करेल.

(i) NHFL आपल्या सर्व कार्यालये/शाखा आणि संकेतस्थळावर स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल की, तक्रारीबाबत कंपनीकडून एका महिन्याच्या कालावधीत कोणताही प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास किंवा प्राप्त प्रतिसादाबाबत तक्रारदार समाधानी नसल्यास, तक्रारदार 'नॅशनल हाउसिंग बँक'च्या (NHB) 'तक्रार निवारण कक्षा'कडे दाद मागू शकतो. यासाठी https://grids.nhbonline.org.in या लिंकवर जाऊन ऑनलाइन तक्रार नोंदवता येईल किंवा http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB–Physical-Mode.pdf या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यातील अर्ज भरून 'तक्रार निवारण कक्ष, नियमन व पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हाउसिंग बँक, चौथा मजला, कोअर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली – 110 003 या पत्त्यावर टपालाद्वारे (ऑफलाइन पद्धतीने) तक्रार पाठवता येईल.

(XII) <u>सामान्य तरतुदी</u>

(a) कर्ज करारातील अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त NHFL कर्जदाराच्या कामकाजात हस्तक्षेप करणार नाही (तथापि, कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली कोणतीही माहिती निदर्शनास आल्यास अपवाद राहील).

(b) कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, NHFL ची संमती किंवा आक्षेप (असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळविला जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत आणि पारदर्शक करारात्मक अटींनुसार केले जाईल.

(c) कर्ज मंजूर करताना NHFL ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची वारंवारता यांसह संपूर्ण परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, थकबाकी वसुलीसाठी लागू कायद्यांनुसार निश्चित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटीद्वारे स्मरण करून देणे आणि/किंवा लागू असल्यास तारण मालमत्तेचा ताबा घेणे यांचा समावेश असेल.

(d) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत कंपनी कोणत्याही प्रकारच्या छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही, जसे की कर्जदारांना अयोग्य वेळेत वारंवार त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य, सन्मानपूर्वक आणि व्यावसायिक पद्धतीने व्यवहार करता यावा यासाठी कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देईल.

(e) कंपनी किंवा तिचे प्रतिनिधी/एजंट कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांदरम्यान खालीलपैकी कोणत्याही प्रकारच्या वर्तनाचा अवलंब करणार नाहीत, याची कंपनी कठोरपणे खात्री करेल: (i) कोणत्याही व्यक्तीला शाब्दिक किंवा शारीरिक स्वरूपाची धमकी देणे अथवा छळ करणे, तसेच कर्जदाराच्या कुटुंबीय, संदर्भदाता किंवा मित्र यांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करणे किंवा त्यांचा सार्वजनिक अपमान करण्याच्या उद्देशाने कोणतीही कृती करणे; तसेच (ii) मोबाईल फोनद्वारे किंवा सामाजिक माध्यमांद्वारे अयोग्य संदेश पाठविणे; (iii) धमकीचे किंवा निनावी दूरध्वनी कॉल करणे; (iv) थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा सकाळी 8:00 वाजण्यापूर्वी किंवा संध्याकाळी 7:00 वाजल्यानंतर फोन करणे; (v) खोटी किंवा दिशाभूल करणारी विधाने करणे इत्यादींचा समावेश आहे.

(f) कंपनीने वसुली प्रतिनिधी नियुक्त करण्यासंबंधी मार्गदर्शक तत्त्वांवरील धोरण मंजूर केले आहे.

(g) खालील परिस्थितींमध्ये गृहनिर्माण कर्जाच्या मुदतपूर्व परतफेडी किंवा पूर्वसमाप्तीवर NHFL कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:

- गृहनिर्माण कर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर असल्यास आणि कोणत्याही स्रोतामधून त्याची पूर्वसमाप्ती करण्यात आल्यास.

- गृहनिर्माण कर्ज फिक्स्ड व्याजदरावर असल्यास आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्जाची पूर्वसमाप्ती केल्यास.

या संदर्भात "स्वतःचे स्रोत" (ओन सोर्सेस) म्हणजे बँक, HFC/NBFC आणि/ किंवा इतर कोणत्याही वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेऊन मिळविलेला निधी वगळता इतर कोणताही निधीचा स्रोत असा आहे.

सर्व दुहेरी/विशेष दर गृहनिर्माण कर्जे (म्हणजे फिक्स्ड व फ्लोटिंग व्याजदरांचे संयोजन असलेली कर्जे) यांच्यावर पूर्वसमाप्तीच्या वेळी कर्ज कोणत्या व्याजदर पद्धतीवर (फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग) आहे, त्यानुसार लागू असलेल्या पूर्वसमाप्ती नियमांची अंमलबजावणी केली जाईल.

.

(h) दुहेरी/विशेष दर गृहनिर्माण कर्जांच्या बाबतीत, फिक्स्ड व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर कर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या कर्जामध्ये रूपांतरित झाल्यास, त्यावर फ्लोटिंग व्याजदरासाठी लागू असलेले पूर्वसमाप्ती नियम लागू होतील. ही तरतूद यापुढे पूर्वसमाप्त करण्यात येणाऱ्या सर्व अशा दुहेरी/विशेष दर गृहनिर्माण कर्जांना लागू राहील.

यात्यतिरिक्त, 'फिक्स्ड व्याजदराचे कर्ज' म्हणजे असे कर्ज, ज्यामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी व्याजदर निश्चित असतो.

(i) NHFL खालील प्रकरणांमध्ये कर्जाच्या पूर्वसमाप्ती/मुदतपूर्व परतफेडीवर कोणतेही शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:

- व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही उद्देशासाठी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदार /सह-बाध्य व्यक्ती असो वा नसो, मंजूर करण्यात आलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग व्याजदराच्या मुदत कर्जावर;
- व्यवसायाच्या उद्देशासाठी वैयक्तिक कर्जदारांना तसेच सूक्ष्म व लघु उद्योग (MSEs) कर्जदारांना, सह-कर्जदार/सह-बाध्य व्यक्ती असो वा नसो, ₹50 लाखांपर्यंत मंजूर रक्कम/मर्यादा असलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग व्याजदराच्या मुदत कर्जावर.

दुहेरी/विशेष दर (फिक्स्ड व फ्लोटिंग व्याजदरांच्या संयोजन असलेल्या) कर्जांच्या बाबतीत, मुदतपूर्व परतफेडीच्या वेळी कर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर आहे की नाही यावर अवलंबून वरील मुद्दे लागू होतील.

(j) कर्जाच्या मुदतीपूर्व परतफेडवरील शुल्क कंपनीच्या व्याजदर धोरणानुसार किंवा मंजुरीपत्र , कर्ज करार, MITC आणि मुख्य तथ्य विवरणपत्र (KFS) मध्ये जाहीर केल्याप्रमाणे आकारले जाईल.

(k) कंपनीच्या पुढाकाराने मुदतपूर्व परतफेड करण्यात आल्यास, कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.

(l) NHFL, मुख्य तथ्य विवरणपत्र (KFS) संदर्भातील RBI च्या FPC निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या सूचनांचेही पालन करेल.

(m) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यामध्ये मान्य झालेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तींचे जलद आणि सुलभ आकलन व्हावे यासाठी, RBI च्या FPC निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या सूचक नमुन्यानुसार अशा कर्जाशी संबंधित इतर सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे (MITC) दस्तऐवज कंपनी प्रत्येक प्रकरणात मिळवेल. हा दस्तऐवज कंपनीकडून घेतल्या जाणाऱ्या विद्यमान कर्ज व सुरक्षेशी संबंधित दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल. कंपनी सदर दस्तऐवजाच्या दोन प्रती कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करेल; सदर दस्तऐवजाची एक प्रत पोचपावतीसह कर्जदाराला सुपूर्द केली जाईल.

(n) कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता वाढविण्यासाठी, सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (लागू असल्यास), उपलब्ध सेवा, उत्पादनांची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी निर्धारित कालमर्यादा, कायदेशीर वारसांना मूळ चल/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया, तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी महत्त्वाच्या बाबी कंपनी प्रदर्शित करेल. तसेच, कंपनी RBI च्या लागू असलेल्या FPC निर्देशांनुसार "सूचना फलक", "पुस्तिका/माहितीपत्रके", "संकेतस्थळ", "प्रदर्शनाच्या इतर पद्धती" तसेच "इतर बाबी" यांसंबंधीच्या सूचनांचे पालन करेल.

(g) NHFL आपल्या उत्पादनांची आणि सेवांची माहिती हिंदी, इंग्रजी किंवा संबंधित स्थानिक भाषा यांपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल.

(h) NHFL कर्जवाटपाच्या बाबतीत लिंग, जात किंवा धर्म यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. तथापि, NHFL ला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यांमध्ये सहभागी होण्यापासून रोखले जाणार नाही.

(i) संहितेचा प्रसार करण्यासाठी, NHFL खालीलप्रमाणे कार्यवाही करेल:

- विद्यमान तसेच नवीन ग्राहकांना या संहितेची प्रत उपलब्ध करून देईल;
- ही संहिता मागणी केल्यास काउंटरवर, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा टपालाद्वारे उपलब्ध करून देईल;
- ही संहिता प्रत्येक शाखेत तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देईल; आणि
- कर्मचाऱ्यांना संहितेबाबत संबंधित माहिती देण्यासाठी तसेच संहितेची अंमलबजावणी प्रत्यक्ष

व्यवहारात करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण दिले जाईल याची खात्री करेल.

(XIII) शारीरिकदृष्ट्या अपंग/ दृष्टीहीन असलेल्या व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा

- NHFL कोणत्याही शाखेत शारीरिकदृष्ट्या अपंग किंवा दृष्टीहीन असलेल्या अर्जदारांना उत्पादने, सेवा आणि कर्ज सुविधा प्रदान करताना अपंगत्वाच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही
- दृष्टीहीन असलेल्या ग्राहकांवर व्याज भरणा, तारण किंवा इतर अटींबाबत कोणताही अतिरिक्त बोजा लादला जाणार नाही.
- NFHL सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने तसेच आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे सुनिश्चित केलेल्या दिव्यांग व्यक्तींच्या अधिकारांबाबत योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल.
- NHFL कंपनीच्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे योग्य निवारण सुनिश्चित करेल.
- NHFL, दृष्टीहीन/शारीरिकदृष्ट्या अपंग असलेल्या ग्राहकांसाठी सुविधांबाबत RBI च्या FPC निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या लागू तरतुदींचे पालन करेल.

(XIV) संचालक मंडळाची जबाबदारी

a) NHFL चे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये तक्रारी आणि समस्यांचे निवारण करण्यासाठी योग्य अशी तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यान्वित करेल. ही यंत्रणा अशी सुनिश्चित करेल की कर्ज संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि त्यांचे निवारण केले जाईल.

b) कंपनीचे संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर 'न्याय्य व्यवहार संहिते'चे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा घेईल. अशा आढाव्यांचा एक एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने, परंतु किमान वार्षिक, मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

भारतीय रिझर्व्ह बँक/नॅशनल हाउसिंग बँक आणि/किंवा इतर नियामकांकडून वेळोवेळी सुचविल्या जाणाऱ्या कोणत्याही बदलांनुसार किंवा सुधारणांनुसार ही संहिता आपोआप अद्ययावत केली जाईल.