



वाजवी सराव कोड

आवृत्ती नियंत्रण

आवृत्ती नियंत्रण क्र.	लेखक	तयार / अद्यतनित करण्याची तारीख	तारीख प्रभावी	आवृत्ती वर्णन
V1	प्रियल शहा कंपनी सचिव	8 सप्टें 2017	8 सप्टें 2017	
V2	निधी सदानि	10 फेब्रुवारी 2022	10 फेब्रुवारी 2022	तक्रार निवारण अधिकारी बदल तपशील अद्यतनित करणे
V3	निधी सदानि	27 एप्रिल 2023	27 एप्रिल 2023	कोडला मास्टर डायरेक्शनसह संरेखित करण्यासाठी दुरुस्ती - नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - गृहनिर्माण वित्त कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021
V4	निधी सदानि	20 ऑक्टोबर 2023	1 डिसेंबर 2023	मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यासंबंधीच्या तरतुदीच्या समावेशासह इतर गोष्टींसह अलीकडील आरबीआयच्या परिपत्रकात सुधारणा

संहितेचा परिचय आणि लागूता

हा कोड इंडोस्टार होम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे "IHFP" किंवा "कंपनी" म्हणून संदर्भित) ने तयार केला आहे - रिझर्व्हने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 नुसार बँक ऑफ इंडिया (RBI) आणि कंपनीच्या वेब-साईटवर प्रकाशित आणि प्रसारित केले जावे, लोकांच्या माहितीसाठी प्रत्येक शाखेत उपलब्ध आहे.

कोड कंपनीच्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल, मग ते IHFP द्वारे प्रदान केलेले असोत, किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थे अंतर्गत) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे प्रदान केले जातात, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे. कोड विपणन, कर्ज उत्पत्ती प्रक्रिया आणि सेवा आणि संकलन क्रियाकलाप आणि कंपनीद्वारे गुंतलेल्या विविध सेवा प्रदात्यांसह ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होईल.

संहितेची उद्दिष्टे

सर्वोत्कृष्ट कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून सेवा देण्यासाठी आणि व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी,
कंपनीने हा कोड विकसित केला आहे आणि स्वीकारला आहे:

- a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- b) पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकांना सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल तो/ती कंपनीकडून वाजवी अपेक्षा करू शकतो;
- c) उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे;
- ड) कंपनी आणि तिचे ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे; आणि
- e) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे

I. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- a. कंपनीतील किंवा तृतीय पक्षांसोबत सर्व संप्रेषणांसाठी IHFPL अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
- b. कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.
- c. IHFPL संभाव्य कर्जदाराकडून एक पुष्टी घेईल की कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असेल आणि त्याला अटी व शर्ती समजल्या असतील.
- d. IHFPL कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/शुल्क, परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, जर असेल तर, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित केली नसल्यास, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, दंडात्मक शुल्क याबद्दल सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. / विलंबित परतफेडीसाठी दंड, जर असेल तर, कर्जाला स्थिर दरांवर बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, लागू असल्यास, कोणतेही व्याज पुनर्संचयित कलस अस्तित्वात आहे आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब. दुस-या शब्दात, IHFPL ने कर्ज अर्जावर प्रक्रिया/मंजूर करण्यामध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कासह 'सर्व खर्चात' खुलासा करणे आवश्यक आहे आणि असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित असल्याची खात्री करेल.
 - e. कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येईल.
 - e. KYC दस्तऐवजांसह कर्जाच्या अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे कर्जदाराला स्वतंत्रपणे सूचित केली जातील किंवा कर्जाच्या अर्जामध्ये समाविष्ट केली जातील.
 - e. IHFPL संभाव्य कर्जदाराला कर्ज अर्ज मिळाल्याची पावती देईल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील, ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

II. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- a. IHFPL अर्जाच्या वेळी, कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी ग्राहकांकडून आवश्यक असलेले सर्व तपशील गोळा करेल. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, कर्जदारास ताबडतोब सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- b. IHFPL कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत, कर्जाच्या अर्जाचे भवितव्य मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा लिखित स्वरूपात कळवेल. कर्ज मंजूर करण्याच्या बाबतीत, मंजूरी पत्रात मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि अटी आणि शर्तीसह वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, पूर्वपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क (असल्यास) आणि लेखी स्वीकृती ठेवावी. या अटी व शर्ती कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवर.
- c. IHFPL कर्जाच्या करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क नमूद करेल.
- d. IHFPL कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची प्रत नेहमीच देईल.
- e. IHFPL त्याच्या कर्जदाराला कर्ज अर्ज नाकारण्याचे कारण लिहून कळवेल.

III. अटी व शर्तीमधील बदल आणि वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेडीवर/जंगम/अचल मालमतेचे दस्तऐवज जारी करण्यासह कर्जाचे वितरण

- a. IHFPL कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण करेल.
- b. आयएचएफपीएल कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत नोटीस देईल ज्यात कर्जदाराला वाटपाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल केला जाईल. व्याजातील बदल दर आणि शुल्क संभाव्यपणे लागू केले जातील आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी असेल तर, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता हे बदल शकतो किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागविण्याचा निर्णय घेणे / वेगवान करणे हे कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- d. IHFPL सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा IHFPL च्या कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत IHFPL कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्कदार आहे याबद्दल सूचना दिली जाईल.

e. IHFPL सर्व मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल. सांगितलेल्या वेळेपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, IHFPL कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे सांगण्यासाठी आणि विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी INR 5,000/- दराने कर्जदाराला भरपाई देईल, जेथे विलंब IHFPL ला इतर कोणतीही भरपाई मिळण्याव्यतिरिक्त कारणीभूत असेल. कोणत्याही लागू कायद्यानुसार.

- f. मूळ जंगम/जंगम मालमतेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, IHFPL कर्जदाराला चल/अचल मालमतेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि त्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. भरपाई देणे. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, HFC ला ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधीचा दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) मोजला जाईल.

IV. वाजवी सराव संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

कंपनी आरबीआय मास्टर डायरेक्शनच्या आधारावर संचालक मंडळाच्या मान्यतेने योग्य व्यवहार संहिता लागू करेल आणि अशी मंजूर केलेली वाजवी व्यवहार संहिता कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल (शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा द्वारे समजल्या जाणाऱ्या भाषेत. कर्जदार) आणि विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर कोड देखील टाकेल.

V. एचएफसीकडून आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाचे नियमन

a. आयएचएफपीएलचे मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्जासाठी आकारले जाणारे व्याज, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, असल्यास) निश्चित करेल. प्रगती व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे.

- b. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये 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 जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.
- d. कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात.
- e. कर्जदारांशी संप्रेषणामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल.

VI. गॅरंटर्स

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 IHFPL त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;
- d. जर IHFPL कडे जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरले तर कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा आश्रय घेतला आहे का;
- e. गॅरंटर म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत; आणि
- f. वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये गॅरंटर म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच IHFPL त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल;
- g. जर जामीनदाराने कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, थकबाकी भरण्याचे पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदारासही विलफुल डिफॉल्टर मानले जाईल.
- h. कर्जदार ज्याला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीत कोणतेही भौतिक प्रतिकूल बदल.

VII. थकबाकी जमा करणे

जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा IHFPL ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यानुसार समजावून सांगते. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देय वसुलीसाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता असल्यास त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

IHFPL चे संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित आहे. IHFPL ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवते. कंपनी आरबीआय मास्टर डायरेक्शननुसार रिकव्हरी एजंट्सना गुंतवून ठेवण्यासाठी बोर्डाच्या मान्यतेने मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल, जेव्हा ते लागू होईल.

कर्मचाऱ्यांच्या सर्व सदस्यांनी किंवा आयएचएफपीएलचे संकलन किंवा / आणि सुरक्षितता पुनर्संचयित करण्यासाठी अधिकृत कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले पाहिजे:

- a. ग्राहकांशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या राहण्याच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला जाईल.
- b. IHFPL चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला कळवावेत.
- c. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- d. ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा
- e. IHFPL चे प्रतिनिधी ग्राहकांशी 08:00 ते 19:00 या वेळेत संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसते.
- f. एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल.
- g. वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- h. परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीसंबंधी विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जाईल.
- i. थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सजावट राखली जाईल.
- j. अयोग्य प्रसंग जसे की कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळावे.

k. परस्परसंवाद फक्त ग्राहक/कर्जदार किंवा जामीनदाराशी असावा (जर आवश्यक असेल तरच) आणि कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही नातेवाईक/संपर्काशी संपर्क साधू नये.

VIII. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

IHFPL करेल

- a. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करा.
- b. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही मीडिया आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, IHFPL लागू असल्यास, इतर शुल्क आणि शुल्क देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील तयार केले जातील. विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध.
- c. IHFPL शाखांमध्ये नोटीस टाकून व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, असल्यास) माहिती प्रदान करेल; टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी / मदत डेस्क द्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक / दर वेळापत्रक प्रदान करणे.
- d. IHFPL ने सहाय्य सेवा मिळवण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, IHFPL ने आवश्यक आहे की अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) IHFPL प्रमाणेच गोपनीयतेसह आणि सुरक्षिततेसह हाताळली पाहिजे.
- e. कंपनी, योग्य वाटल्यास, ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देते. त्याची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रमोशनल ऑफरची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाऊ शकते जर ग्राहकाने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास त्यांची संमती मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून दिली असेल. .
- f. आयएचएफपीएल डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (डीएसए) बोर्डाने मान्यता दिलेली आचारसंहिता लिहून देईल, इतर गोष्टींबरोबरच डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (डीएसए)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता समाविष्ट करेल, ज्यांच्या सेवा मास्टर डायरेक्शन्समध्ये नमूद केल्या आहेत. बाजारातील उत्पादने/सेवांचा लाभ घेतला ज्यासाठी इतर बाबींबरोबरच DSA ला जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते. IHFPL प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा DSA यांनी कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकांकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील. .

IX. गोपनीयता आणि गोपनीयता

- a. IHFPL ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल [जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतील तेव्हा] आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.
- b. IHFPL खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, कोणालाही प्रदान करणार नाही:
- कायद्याने माहिती द्यायची असेल तर.
 - माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
 - जर IHFPL च्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ती इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही. समूह, विपणन हेतूने.
 - जर ग्राहकाने IHFPL ला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
 - IHFPL ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, IHFPL ते देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घेईल.
- c. IHFPL कडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटी अंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.
- c. जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत IHFPL ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती आयएचएफपीएलसह इतर कोणाकडूनही विपणन हेतूसाठी वापरणार नाही.

X. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर कर्ज मिळवले

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

XI. तक्रारी आणि तक्रारी

- a. IHFPL कडे त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करणे यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल.
- b. IHFPL चे संचालक मंडळ तक्रारी आणि तक्रारींचे 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 एकत्रे जातात आणि सोडवले जातात.

- c. IHFPL च्या तक्रारी निष्पक्ष आणि त्वरीत हाताळण्याच्या प्रक्रियेचा तपशील कोठे शोधायचा हे ग्राहकांना सांगितले जाईल.
- d. ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास, त्याला खालील गोष्टी सांगितल्या जातील:
- कसे करावे
 - जिथे तक्रार करता येते
 - तक्रार कशी करावी
 - उत्तराची अपेक्षा कधी करावी
 - निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
 - जर ग्राहक निकालाबद्दल खूश नसेल तर काय तक्रार करावी.
 - IHFPL चे कर्मचारी ग्राहकाला कोणतेही प्रश्न असल्यास मदत करतील.
- e. जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर IHFPL त्याला/तिला एक आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे. IHFPL च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- e. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, IHFPL ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि त्याची/तिची तक्रार कशी घ्यावी हे त्याला/तिला कळवले पाहिजे.
- e. जर तो/ती अजूनही समाधानी नसेल तर पुढे.
- e. 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.
- e. IHFPL पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी त्याची तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध करेल आणि याची खात्री करेल. ते विशेषतः त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले आहे.
- e. IHFPL त्याच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे दाखवेल की एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रारीला कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत असमाधानी असल्यास, तक्रारदार नॅशनलच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो. हौसिंग बँक लिंकवर ऑनलाइन मोडमध्ये तक्रारी नोंदवा <https://grids.nhbonline.org.in> किंवा पोस्टद्वारे ऑफलाइन मोडमध्ये, <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf> या लिंकवर विहित नमुन्यात उपलब्ध आहे. , तक्रार निवारण कक्षाकडे, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, 4था मजला, कोअर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली – 110 003.

XII. सामान्य

- a. IHFPL कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही).
- b. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- c. IHFPL खालील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद करण्यावर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:
 - जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
 - जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे.

उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.

सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज पूर्वनिश्चितीच्या वेळी, कर्ज निश्चित किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, निश्चित/फ्लोटिंग रेटला लागू होणारे प्रीक्लोजर नियम आकर्षित करतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होईल जे यापुढे पूर्वनिश्चित केले जाईल. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो किंवा त्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर

कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही.

- d. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी, कंपनी अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करेल. आरबीआय मास्टर डायरेक्शनच्या परिशिष्ट XII नुसार स्वरूप. दस्तऐवज कंपनीकडून मिळणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. कंपनी उक्त दस्तऐवज डुप्लिकेटमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करेल, या दस्तऐवजाची एक प्रत कर्जदाराच्या प्रोव्हावरी अंतर्गत समजवेली जाईल.
- d. कर्जाच्या सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडांमधील शुल्क (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड, कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया आणि कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा इ. कंपनी आरबीआय मास्टर डायरेक्शनच्या परिशिष्ट XII नुसार "सूचना बोर्ड", "पुस्तके/ब्रोशर", "वेबसाइट", "डिस्प्लेच्या इतर पद्धती" आणि "इतर समस्या" वर महत्त्वपूर्ण सूचना प्रदर्शित करेल.
- d. IHFPL त्याची उत्पादने आणि सेवा कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल जसे की हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत.

- d. IHFPL कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, IHFPL नेत्रहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांना उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या कारणास्तव भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे HFCs ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- d. कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी, IHFPL हे करेल:
- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करा;
 - विनंती केल्यावर हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या;
 - ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि
 - कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करा.

XIII. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- a. IHFPL चे संचालक मंडळ तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.
- b. कंपनीचे संचालक मंडळ वाजवी 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.

टीप:

'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड' वरील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून, IHFPL कंपनीच्या वेब-साईटवर वाजवी सराव संहिता प्रकाशित करेल.