



आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

(सुधारित आवृत्ती ७ ऑगस्ट २०२४ पासून लागू)

आवृत्ती - XI

अनुक्रमणिका

अ.क्र.	प्रकरण	पृष्ठ क्र.
१.	परिचय	३
२.	उद्दिष्ट	४
३.	संहिता कोणाला लागू	४
४.	कटिबद्धता	४
५.	कर्जे	५
५.१.१	कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया	५
५.१.२	कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संवाद	५
५.१.३	अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण;आणि परतफेडीवर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे/वैयक्तिक कर्जाची पुर्तता (गृहनिर्माण कर्जासह)	६
६.	डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज मिळवणे आणि डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्त्वे	८
७.	संचालक मंडळाची जबाबदारी	८
८.	तक्रारी आणि गाऱ्हाणी - अंतर्गत कार्यप्रणाली	९
९.	उचित व्यवहार संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत	१२
१०.	कंपनीकडून आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाचे नियमन	१२
११.	कंपनीकडून जास्त व्याज वसुली	१२
१२.	कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क	१२
१३.	समान मासिक हप्ते (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्ज (गृह कर्जासह) वर फ्लोटिंग व्याज दराचे पुनर्निर्धारण	१३
१४.	जाहिरात, विपणन आणि विक्री	१४
१५.	जामीनदार	१५
१६.	गुप्तता आणि गोपनीयता	१६
१७.	वितरणपश्चात पर्यवेक्षण	१६
१८.	देय रक्कम गोळा करणे	१८
१९.	माहिती उघड करणे आणि पारदर्शकता	१९
२०.	क्रेडिट संदर्भ एजन्सी/क्रेडिट माहिती कंपनी	२०
२१.	तुमचे ग्राहक (KYC) धोरण जाणून घ्या	२०
२२.	जमा खाती	२१
२३.	शाखेचे बंद/ स्थलांतर / पुनर्स्थापना/विलीनीकरण करणे	२१
२४.	सर्वसाधारण - कंपनी पुढील बाबी करील	२१

## आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

### उचित व्यवहार संहिता

(कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे सुधारित केलेली आणि मान्यता दिलेली)

#### १. परिचय

नॅशनल हाऊसिंग बँकेने दिनांक ५ सप्टेंबर २००६च्या अधिसूचना/परिपत्रक क्र. NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 अनुसार उचित व्यवहार संहिते संबंधीच्या मार्गदर्शक सूचना प्रसृत केलेल्या आहेत आणि त्यांनी दिनांक ११ ऑक्टोबर २०१०च्या परिपत्रक क्र. NHB/ND/DRS/Pol. No. 34/2010 -11 आणि दिनांक १ जुलै २०१७च्या परिपत्रक क्र. NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2017 व दिनांक २ जुलै २०१८च्या परिपत्रक क्र. NHB (ND)/DRS/REG/MC-03/2018 द्वारे त्यांच्यामध्ये त्यानंतर सुधारणा केलेल्या आहेत व त्यानंतर वेळोवेळी केलेल्या सुधारणा अधिसूचित केलेल्या आहेत. आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडने (एएचएफएल), (पूर्वी डीएचएफएल वैश्य हाऊसिंग फायनान्स लि. या नावाने ओळखली जाणारी) आपल्या ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना सर्वोत्तम कॉर्पोरेट आचरण आणि पारदर्शकता यांची खातरजमा करण्यासाठी आपल्या आचारसंहितेत (संहिता) या मार्गदर्शक सूचनांचा स्वीकार केलेला आहे आणि त्या मूलतः कंपनीच्या संचालक मंडळाने त्यांच्या दिनांक २४ एप्रिल २०१८ रोजी झालेल्या सभेत मान्यता दिलेली आहे आणि दिनांक ३० एप्रिल २०१९च्या मंडळाच्या सभेत त्यांचे पुनरावलोकन करून त्यांमध्ये सुधारणा करण्यात आलेल्या आहेत.

त्यानंतर, संचालक मंडळाने त्यांच्या दिनांक २८ मे २०२१ रोजी झालेल्या सभेत ह्या धोरणात, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने दिनांक १७ फेब्रुवारी २०२१ रोजी प्रसृत केलेल्या परिपत्रक क्र. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/ 2020-21 द्वारे मास्टर डायरेक्शन- नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन, २०२१ (यानंतर ज्यांचा उल्लेख "आरबीआय डायरेक्शन" असा केलेला आहे) अनुसार पुनरावलोकन करून त्यात सुधारणा केलेल्या आहेत. संचालक मंडळाने १२ ऑगस्ट २०२२, ९ ऑगस्ट २०२३ आणि ७ नोव्हेंबर २०२३ रोजी झालेल्या बैठकींत या धोरणाचा आढावा घेतला होता. त्यानुसार सुधारणांना संचालक मंडळाने २६ मार्च २०२४ रोजी प्रसिद्धीद्वारे मान्यता दिली आहे. पुढे सध्याच्या सुधारणांना संचालक मंडळाने 7 ऑगस्ट 2024 रोजी मान्यता दिली आहे.

हा संहिता उत्तम आणि उचित व्यवहारणाला, वाढलेल्या पारदर्शकतेला, बाजारपेठेतील फोर्सेसना प्रोत्साहन देणे, कर्जदार/ग्राहक आणि कंपनी यांच्यामध्ये उचित आणि सलोख्याचे संबंध राखण्याची काळजी घेणे यांना चालना देण्याविषयीची आणि कंपनीच्या हाऊसिंग फायनान्स सिस्टीमबद्दल ग्राहकांमध्ये विश्वास वाढीस लावण्याविषयीची माहिती देते. या संहितेत पुढील महत्त्वाचे घटक आहेत.

#### २. उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निर्माण करून उत्तम व उचित व्यवहारणाला चालना देणे;
- पारदर्शकतेमध्ये वाढ करणे, ज्यामुळे ग्राहकाला हे चांगल्या प्रकारे समजू शकेल की सेवांच्या बाबतीत ते कोणत्या रास्त अपेक्षा ठेवू शकतात.
- बाजारपेठेतील फोर्सेसना स्पर्धेच्या माध्यमातून प्रोत्साहन देणे, प्रचालनाची अधिक मानांकने प्राप्त करणे;

- ग्राहक आणि एएचएफएलमध्ये उचित आणि सलोख्याच्या संबंधांना चालना देणे; आणि
- हाऊसिंग फायनान्स सिस्टीमवरील विश्वास वाढीस लावणे.

### ३. संहिता कोणाला लागू

- ही संहिता सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग त्या एएचएफएलद्वारे पुरविलेल्या असोत वा तिच्या सबसिडिअरिजने अथवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) काऊंटरवर, दूरध्वनीवर, पोस्टाद्वारे, इंटरऑक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक डिव्हायसेसद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने पुरविलेल्या असोत.
- ही संहिता प्रचालनाच्या सर्व पैलूंना लागू राहिल, ज्यात विपणन (मार्केटिंग), कर्जाची सुरुवातीची प्रक्रिया आणि सेवा पुरविणे व पैसे गोळा करण्याच्या कृती आणि एएचएफएलने नियुक्त केलेले विविध सेवा प्रदाते यांचा समावेश होतो, त्या सर्वांना लागू राहिल. उचित व्यवहार संहितेसाठी असलेली आमची बांधिलकी ही कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी, कार्यक्षमता, देखरेखीचे आणि लेखापरीक्षणाचे कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान यातून दिसून येईल.
- प्रशिक्षणाचे नियमित कार्यक्रम, बैठका, परिसंवाद, परिपत्रके आणि संज्ञापनाच्या इतर माध्यमातून कर्मचाऱ्यांमध्ये संहितेबद्दलची जागरूकता निर्माण केली जाईल, ज्यामुळे रास्त आणि दर्जेदार कर्ज देण्याच्या प्रक्रियेसाठी आणि कार्यक्षम आणि उचित सेवांसाठी मजबूत बांधिलकी निर्माण होईल.

### ४. बांधिलकी

हाऊसिंग फायनान्स इंडस्ट्रीमध्ये प्रचलित असलेले मानक आचरण प्राप्त करण्यासाठी एएचएफएल व्यवहार करताना प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांनी उचित पणे आणि रास्तपणे कृती करील.

एएचएफएल देऊ करती असलेली उत्पादने आणि सेवा आणि तिचा कर्मचारीवर्ग ज्या कार्याप्रणालींचे आणि आचरणाचे पालन करतो, त्यात ह्या संहितेला आणि मानकांना बांधील राहिल.

एएचएफएल अशी खातरजमा करित की तिची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायद्यांचे आणि नियमवालीचे मनापासून पालन करील.

एएचएफएल तिच्या ग्राहकांसोबत प्रामाणिकपणाच्या आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित व्यवहार करील.

एएचएफएल आपल्या ग्राहकांना समजावी म्हणून कोणत्याही संदिग्धतेशिवाय स्पष्टपणे पुढील माहिती पुरवील:  
उत्पादने व सेवा आणि त्याचबरोबर त्यांचे नियम व अटी ज्यात व्याज आणि सेवाआकार यांचाही समावेश असेल.

## ग्राहकांना उपलब्ध असलेले फायदे

काही चुका झाल्याच तर त्या दुरुस्त करण्यासाठी एएचएफएल जलदपणे आणि सहानुभूतिपूर्वक कृती करील आणि ह्या संहितेच्या उद्दिष्टानुसार ग्राहकाच्या तक्रारीकडे लक्ष देईल.

एएचएफएल ग्राहकांच्या सर्व वैयक्तिक माहितीला खाजगी आणि गोपनीय समजेल आणि कोणत्याही कायद्याने किंवा नियामक किंवा पतनिर्धारण संस्था यांच्यासह सरकारी प्राधिकरणाद्वारे आवश्यक असल्याखेरीज तृतीय पक्षाला कोणतीही माहिती देणार नाही, ज्यात ग्राहकाने माहिती सहधरित (शेअर) करण्यासाठी परवानगी दिलेली असते.

एएचएफएल विनंती केल्यास विद्यमान कर्जदारांना आणि नवीन ग्राहकांना व्यवहार सुरू करण्यापूर्वी संहितेची प्रत देईल.

एएचएफएल तिच्या ग्राहकांमध्ये त्यांचे वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यांच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. परंतु कर्जाच्या उत्पादनांमध्ये उल्लेख केलेली काही बंधने असलीच, तर ती पुढे चालू राहतील आणि लागू राहतील.

## ५. कर्जे

### ५.१.१ कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया

कर्जदाराशी केलेला सर्व पत्रव्यवहार देशी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

कर्जाच्या अर्जाशी संबंधित शुल्कांचे/आकारांचे मानक शुल्क/‘ऑल इन कॉस्ट’, त्यावर प्रक्रिया करण्यासाठीच्या सर्व आकारांसह/खाते कोणत्या सिगमेंटमधील आहे यानुसार कर्जाचा अर्ज मंजूर करणे हे सर्व संभाव्य कर्जदारांना, कर्जाची रक्कम कितीही असली तरी कर्जाच्या अर्जासह पारदर्शक पद्धतीने उपलब्ध करून दिले जाईल. त्याचप्रमाणे अर्ज स्वीकारला गेला नाही तर शुल्क परत मिळेल किंवा नाही, मुदतपूर्व परतफेडीचे पर्याय आणि कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब हे सुद्धा अर्ज करताना कर्जदाराला कळविले जाईल. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादीसुद्धा दर्शविली जाईल. योग्यपणे पूर्ण केलेल्या अर्जाची पोचपावतीही कॉल/एसएमएस/मेलद्वारे दिली जाईल.

या पोचपावतीत कर्जदाराने आवश्यकता असल्यास प्राथमिक चर्चेसाठी कंपनीला केव्हा भेट द्यावी ह्याची अंदाजे तारीखही देण्यात येईल.

योग्यपणे पूर्ण केलेले म्हणजेच आवश्यक त्या सर्व माहिती/कागदपत्रांसह कर्जासाठीचे सर्व अर्ज, ते प्राप्त झाल्यापासून ४ आठवड्यांच्या आत निकाली काढले जातील.

कर्जाचा अर्ज नाकारला गेल्यास, कर्जाचा संवर्ग कोणताही असला किंवा किमान मर्यादा कितीही असली तरी, अर्ज का नाकारला गेला ह्याच्या कारणांसह त्याबद्दल लेखी स्वरूपात कळविले जाईल.

#### ५.१.२ कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संवाद

एचएफएलच्या जोखमीवर आधारित विहित मूल्यांकन कार्यप्रणालीनुसार कर्जासाठीच्या प्रत्येक अर्जाचे मूल्यमापन केले जाईल आणि अशा प्रकारच्या जोखमीच्या मूल्यमापनावर आधारित व एचएफएलच्या अस्तित्वातील मार्गदर्शक सूचनांनुसार योग्य ते मार्जिन/सेक्युरिटिज निर्धारित केल्या जातील, परंतु त्यात योग्य ती काळजी घेण्यात कोणतीही तडजोड केली जाणार नाही.

- क) सर्वसाधारणपणे कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्ज करताना एचएफएलद्वारे गोळा केले जातील. जर काही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असली, तर ग्राहकाला असे सांगितले जाईल की त्याच्याशी पुन्हा एकदा तात्काळ संपर्क केला जाईल.
- ख) एचएफएल कर्जदाराला लेखी स्वरूपात देशी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत मंजूरीपत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम व त्यासोबतच नियम व अटी कळवील, ज्यात वार्षिकीकृत व्याजदर, लागू करण्याची पद्धत, मासिक हप्त्यांची रचना, मुदतपूर्व परतफेडीसाठीचे आकार, दंडात्मक शुल्क अधिक लागू जीएसटी (असल्यास) यांचा समावेश असेल आणि कर्जदाराने अशा प्रकारे केलेला नियम व अटीचा स्वीकार त्यांच्या दप्तरी ठेवून देईल.
- ग) कर्जाच्या अर्जात उशिरा केलेल्या परतफेडीसाठीचे दंडात्मक शुल्काचा एचएफएल ठळक अक्षरात उल्लेख करील.
- घ) एचएफएल ने पोचपावती विरुद्ध कर्ज मंजूर/वितरण करताना प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक कागदपत्रासह कर्ज अर्जाची प्रत अनिवार्यपणे प्रदान देईल.
- ङ) कर्जाचा अर्ज नाकारल्याबद्दलची माहिती एसएमएस/ईमेल/पत्राद्वारे कळविली जाईल.

#### ५.१.३ अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण;आणि परतफेडीवर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे/वैयक्तिक कर्जाची पुर्तता (गृहनिर्माण कर्जासह)

मंजूरीशी संबंधित आवश्यक कर्ज दस्तऐवजांच्या अंमलबजावणीसह अटी आणि शर्तीचे पूर्ण पालन केल्यावर कर्ज वितरणावर त्वरित प्रक्रिया केली जाईल.

व्याज दर आणि सेवा शुल्कासह अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल, खाते-विशिष्ट बदलांसाठी कर्जदारांना वैयक्तिकरित्या कळवले जातील. इतर सर्व बदलांसाठी, शाखांमध्ये, एचएफएल वेबसाइटवर किंवा प्रिंट आणि इतर माध्यमांद्वारे वेळोवेळी प्रदर्शित केलेल्या सूचनांद्वारे माहिती उपलब्ध करून दिली जाईल.

व्याजदर आणि सेवा शुल्कातील कोणतेही बदल संभाव्य आधारावर लागू केले जातील.

अशा बदलांनंतर, कोणतीही अतिरिक्त कृत्ये, दस्तऐवज किंवा करारांची अंमलबजावणी करणे आवश्यक असल्यास, कर्जदारांना योग्यरित्या सूचित केले जाईल. शिवाय, सुविधेतील प्रवेश ही आवश्यक कामे, कागदपत्रे किंवा करारांच्या अंमलबजावणीवर अवलंबून असेल.

रिझर्व्ह बँकेच्या २९.०४.२०२४ च्या परिपत्रकानुसार, चेक सुपूर्द केल्याच्या तारखेपासून ग्राहकांना वितरित केलेल्या कर्जावरील व्याज आकारले जाईल.

**I) कर्जाचे वितरण, नियम व अटींमधील बदलांसह:**

- क) कर्जाचे वितरण कर्जाच्या करारात दिलेल्या वितरणसूचीनुसार/मंजुरीपत्रानुसार केले जाईल.
- ख) नियम किंवा अटींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, ज्यात कर्जवितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवाआकार, मुदतपूर्व परतफेडीसाठीचे आकार, लागू असलेले इतर शुल्क/आकार इत्यादींचाही समावेश आहे, त्यासाठी एएचएफएल कर्जदाराला देशी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत सूचना देईल. एएचएफएल ह्याचीही खातरजमा करील की, व्याजदरातील बदल आणि आकार हे फक्त बदलाच्या तारखेपासून लागू होतील. यासंबंधीची योग्य ती अट कर्जाच्या करारात समाविष्ट करण्यात येईल.
- ग) असा बदल जर ग्राहकाच्या फायद्याचा नसेल, तर तो/ती ६० दिवसांच्या आत त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकेल किंवा कोणतेही जास्तीचे आकार किंवा व्याज न भरता स्विच करू शकेल.
- घ) कर्ज परत घेण्याचा/पेमेंटचा वेग वाढवण्याचा किंवा करारातील अटींनुसार अतिरिक्त तारण मागणे हे सर्व निर्णय कर्जाच्या कराराशी सुसंगत असतील.
- ङ) येणे बाकी असलेली संपूर्ण रक्कम भरणा केल्यानंतर किंवा थकीत रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर एएचएफएल, कर्जदाराकडे एएचएफएलचा इतर कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा इतर दाव्यांसाठी धारणाधिकार असल्यास त्याच्या अधीन राहून, तारण मालमत्ता मुक्त करील. अशा प्रकारचा सेट ऑफचा हक्क बजावायचा असल्यास कर्जदाराला त्याविषयी उर्वरित दाव्यासंबंधी संपूर्ण तपशिलासह व असा दावा पूर्ण होईपर्यंत/भरणा होईपर्यंत कोणत्या अटीच्या अंतर्गत एएचएफएलला तारण स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार आहे ह्यासंबंधीची सूचना दिली जाईल.
- च) संपूर्ण परतफेड आणि कर्ज खाते बंद केल्यावर कंपनीने सर्व जंगम आणि स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे सोडली पाहिजेत. या संदर्भात कंपनीकडून पुढील प्रक्रिया पाळली जाईल:

**II) जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी:**

- क) कंपनी सर्व मूळ जंगम आणि स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट केल्याच्या 30 दिवसांच्या आत संबंधित प्राधिकरणांकडे नोंदणीकृत कोणतेही शुल्क काढून टाकेल.
- ख) त्यांच्या पसंतीच्या आधारावर, कर्जदाराला मूळ जंगम आणि स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर कर्ज खाते सव्हिईस केलेल्या शाखेतून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या इतर कार्यालयातून गोळा करण्याचा पर्याय असेल.
- ग) मूळ जंगम आणि स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या परतीची वेळ आणि स्थान प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये निर्दिष्ट केले जाईल.
- घ) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूची घटना हाताळण्यासाठी, कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम आणि स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीकडे स्पष्टपणे परिभाषित प्रक्रिया

असेल. ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर संबंधित धोरणे आणि प्रक्रियांसह प्रकाशित केली जाईल.

**III) जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई:**

क) मूळ जंगम आणि स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म भरण्यात काही विलंब झाला तर कंपनी कर्जदाराला विलंबाची कारणे सूचित करेल. कंपनीच्या चुकीमुळे विलंब झाला असेल तर ते कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000 प्रतिदिन दराने भरपाई देईल.

ख) मूळ जंगम किंवा अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज हरवले किंवा खराब झाले तर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी कर्जदाराला डुप्लिकेट किंवा प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि संबंधित खर्च भरेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी उप-परिच्छेद (i) मध्ये नमूद केल्यानुसार भरपाई प्रदान करेल. तथापि, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीकडे अतिरिक्त 30 दिवस असतील आणि विलंब प्रक्रियेसाठी दंड एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर मोजला जाईल.

ग) या निर्देशानुसार दिलेली भरपाई कर्जदारालाच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने अधिसूचित केल्यानुसार, 01 डिसेंबर 2023 रोजी किंवा त्यानंतर मूळ जंगम किंवा स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करणे बाकी आहे अशा सर्व प्रकरणांना परिच्छेद 76.6 मध्ये नमूद केलेले निर्देश लागू होतील.

**६. डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज मिळवणे आणि डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्त्वे**

धडा XIII चे परिच्छेद 76A आणि 76B - RBI मास्टर 2021 चा उचित व्यवहार संहिता कंपनीने डिजिटल कर्ज देण्याचे कार्य सुरू केल्यावर लागू होईल.

**७. संचालक मंडळाची जबाबदारी**

१. कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे. ही यंत्रणा कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवलेल्या सर्व विवादांचे पुनरावलोकन केले जाईल याची खात्री करते आणि किमान पुढील उच्च स्तरावर निराकरण केले.

२. एएचएफएल च्या संचालक मंडळाने विविध व्यवस्थापन स्तरांवरील उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या परिणामकारकतेची वेळोवेळी समीक्षा केली पाहिजे. विहित केल्यानुसार, या पुनरावलोकनांचा



एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जावा.

## ८. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी - अंतर्गत कार्यप्रणाली

- कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी/प्रणालीने/प्रक्रियेने केलेली चूक दुरुस्त करताना कंपनी जलदपणे आणि सहानुभूतीपूर्वक प्रयत्न करील आणि अशा चुकांमुळे लागू केलेले कोणतेही चुकीचे आकार रद्द करील.
- तांत्रिक दोषांमुळे निर्माण झालेल्या समस्या दूर करण्यासाठी कंपनी योग्य ते पर्याय उपलब्ध करून देईल.
- ग्राहकांच्या गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी ते त्यांच्या गाऱ्हाण्याचे स्वरूप स्पष्टपणे उल्लेख करून व त्यासोबत असतील तर आवश्यक ती कागदपत्रे जोडून संबंधित शाखेच्या व्यवस्थापकास लिहून कळवू शकतात आणि ग्राहकाला तक्रारसंदर्भ क्रमांक देण्यात येईल.
- कंपनी ग्राहकांना प्रतिनिधी, कुरिअर, डायरेक्ट सेलिंग एजंट (DSA), ब्रोकर्स किंवा कंपनीने नियुक्त केलेल्या इतर कोणत्याही एजन्सींच्या विरोधात तक्रार दाखल करण्यास प्रोत्साहित करते जर ते अयोग्य आचरण किंवा संहितेचे उल्लंघन करणाऱ्या कृतींमध्ये गुंतले असतील. अशा तक्रारीचे अन्वेषण योग्य प्रकारे करून योग्य ती कारवाई आणि तक्रारनिवारण करण्याची खातरजमा कंपनी करील.

### (i) तक्रारी

एचएफएलचे संचालक मंडळ तक्रारींची आणि गाऱ्हाण्यांची सोडवणूक करण्यासाठी संस्थेत मंडळाने मान्यता दिलेल्या धोरणासुनार योग्य ती तक्रारनिवारण यंत्रणा सुरू करतील. अशा प्रकारच्या यंत्रणेमुळे कर्ज देणाऱ्या संस्थेसाठी काम करणाऱ्यांकडून घेतलेल्या निर्णयामुळे निर्माण झालेले वाद ऐकून घेतले जातील आणि ते किमान पुढील पातळीवर तरी सोडवले जातील ह्याची खातरजमा होते.

- a) एचएफएल कडे ऑनलाइन सबमिट केलेल्या तक्रारींसह तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.
- b) एचएफएलच्या तक्रारी निष्पक्ष आणि तत्परतेने हाताळण्यासाठीच्या कार्यपद्धतीचे तपशील कोठे शोधायचे याबद्दल ग्राहकांना माहिती दिली पाहिजे. एचएफएल त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा तक्रारी नोंदवण्यासाठी आणि/किंवा सादर करण्यासाठी सुविधा प्रदान करेल.
- c) ग्राहकाला जर तक्रार करावयाची असेल, तर त्याला/तिला हे सांगितले गेले पाहिजे:

- I. हे कसे करावे
- II. तक्रार कोठे केली जाऊ शकते.
- III. तक्रार कशी केली गेली पाहिजे.
- IV. उत्तर केव्हा अपेक्षित धरावे.
- V. तक्रारनिवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा.
- VI. फलनिष्पत्तीबद्दल ग्राहक समाधानी नसल्यास काय करावे.
- VII. AHFL चे कर्मचारी ग्राहकाला कोणतेही प्रश्न असल्यास ग्राहकाला मदत करतील.

- d) ग्राहकाकडून जर लेखी तक्रार प्राप्त झालेली असेल, तर एएचएफएल त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करील.

या पोचपावतीमध्ये जो कर्मचारी या तक्रारीच्या संबंधात कारवाई करणार असेल त्याचे नाव आणि हुद्दा दिलेला असेल. एएचएफएलच्या नियुक्त हेल्पडेस्क क्रमांक १८००-३००४-२०२० किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

- e) प्रकरणाचा तपास केल्यानंतर एएचएफएल तिच्या अंतिम प्रतिसाद पाठवील किंवा प्रतिसाद द्यायला अधिक वेळ का लागत आहे हे स्पष्ट करून सांगेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करील आणि त्याला/तिला हे सांगण्यात येईल की तो/ती जर समाधानी नसेल, तर तक्रार वरच्या पातळीवर कशी घेऊन जावी.

- f) ज्यांना आपल्यावर अन्याय झालेला आहे असे वाटते अशा कर्जदारांकरिता तक्रारी नोंदवण्यासाठी एएचएफएल तिच्या तक्रारनिवारण कार्यप्रणालीला प्रसिद्धी देईल (ई-मेल आयडी आणि जेथे तक्रार नोंदवली जाऊ शकते असे संपर्काचे तपशील, समस्या सोडविण्यासाठी वेळेची मर्यादा, तक्रार वरच्या पातळीवर घेऊन जाण्यासाठीचे मॅट्रिक्स, इत्यादी) आणि ती तिच्या संकेतस्थळावर विशेषकरून उपलब्ध केली जाईल ह्याची काळजी घेईल. एएचएफएल तिच्या कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये व संकेतस्थळावर हे स्पष्टपणे प्रदर्शित करील की, जर तक्रारदाराला कंपनीकडून रास्त कालावधीत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तो प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असेल, तर तक्रारदार त्याची तक्रार ऑनलाईन पद्धतीने <https://grids.nhbonline.org.in> ह्या लिंकवर टाकून नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या कॅम्प्लेंट रिड्रेसल सेलशी संपर्क साधू शकेल किंवा ऑफलाईन पद्धतीने टपालाद्वारे, <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात, कॅम्प्लेंट रिड्रेसल सेल, डिपार्टमेंट ऑफ सुपरव्हिजन, नॅशनल हाऊसिंग बँक, ४था मजला, कोअर ५ए, इंडिया हँबिट्ट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११० ००३ येथे पाठवू शकेल

जर प्रतिसाद समाधानकारक नसेल किंवा प्रतिसाद मिळालाच नसेल, तर तक्रार पुढील पत्त्यावर वरच्या पातळीवर नेली पाहिजे: द कंपनी सेक्रेटरी अँड हेड कंप्लायन्स, ई-मेल आयडी: [complianceofficer@aadharhousing.com](mailto:complianceofficer@aadharhousing.com)

## (ii) तक्रारनिवारण यंत्रणा

तक्रारनिवारण यंत्रणेनुसार दर्जेदार सेवा पुरवून आणि नियामक चौकटींच्या, मंडळ/वरिष्ठ व्यवस्थापनाने मान्य केलेल्या धोरणांच्या, प्रक्रियांच्या आणि कार्यप्रणालावंच्या आत राहून ग्राहकाला समाधानी करण्यासाठी कंपनी सर्वतोपरी प्रयत्न करित असते. एएचएफएल विकेंद्रीकृत पद्धतीने कार्य करते, ज्यात प्रत्येक शाखा ही शाखा व्यवस्थापक/शाखा प्रभारी यांच्या नियंत्रणाखाली असते, जे कॉर्पोरेट कार्यालयातील संबंधित प्रमुखांना माहिती देत असतात. म्हणून ग्राहकांनी त्यांच्या गा-हाण्यांचे/तक्रारींचे निवारण करून घेण्यासाठी सर्वसामान्यपणे शाखांशी किंवा मुंबईतील कॉर्पोरेट कार्यालयात संपर्क साधावा.

एएचएफएलच्या सेवा/आकारांशी संबंधित जर काही गाऱ्हाणे किंवा तक्रार असेल, तर ग्राहक तक्रार नोंदवून संबंधित ठिकाणावरील शाखेतील शाखा व्यवस्थापकांशी/प्रभारींशी संपर्क साधू शकेल, जेथून त्याने/तिने गृहकर्ज घेतलेले असेल व खाते उघडले असेल व त्याची तक्रार एकतर कर्जमंजूरीच्या पत्रात दिलेल्या पत्त्यावर शाखा व्यवस्थापकांना पत्र लिहू शकेल किंवा शाखेत ठेवलेल्या तक्रार नोंदवहीत तक्रार/गाऱ्हाणे नोंदविण्यासाठी शाखा कार्यालयाला व्यक्तिशः भेट देऊ शकेल. शाखेत तक्रार प्राप्त झाल्यापासून समस्या दूर करण्यासाठी ग्राहकाला एक आठवड्यांच्या कालावधीच्या आत प्रतिसाद दिला जाईल.

शाखेतून मिळालेला प्रतिसाद जर असमाधानकारक असेल किंवा शाखेकडून उपरोक्त कालमर्यादित प्रतिसाद मिळाला नाही, तर ग्राहक त्याची/तिची तक्रार/गाऱ्हाणे बेंगळूरु येथील नोंदणीकृत कार्यालयात, कस्टमर केअर ऑफिसरकडे किंवा एएचएफएलच्या मुख्य अधिकाऱ्यांकडे खालील पत्त्यावर किंवा ई-मेलवर, वरच्या पातळीवर घेऊन जाऊ शकेल.

द कस्टमर केअर ऑफिसर, आधार हाऊसिंग फायनान्स लि.,

दुसरा मजला, क्र.३, जेव्हीटी टॉवर्स, आठवा ए मेन रोड, संपंगी रामानगर, हडसन सर्कल, बेंगळूरु, कर्नाटक- 560027.

ईमेल आयडी: [grievanceredressal.officer@aadharhousing.com](mailto:grievanceredressal.officer@aadharhousing.com)

ईमेल आयडी:- [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com)

तक्रारीचा/गाऱ्हाण्याचा तपास केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा प्रतिसाद द्यायला अधिक वेळ का लागत आहे हे स्पष्ट करू आणि कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तपशीलवार उत्तर किंवा माहिती पाठविण्याचा प्रयत्न करू.

जर मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक नसेल किंवा तो प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असेल किंवा एक महिना कालावधीच्या आत त्याला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही, तर ग्राहक, त्याची तक्रार ऑनलाईन पद्धतीने <https://grids.nhbonline.org.in> ह्या लिंकवर टाकून नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या कॅम्प्लेंट रिड्रेसल सेलशी संपर्क साधू शकेल किंवा ऑफलाईन पद्धतीने टपालाद्वारे, एनएचबी वेबसाइट लिंक <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> वर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात पुढील पत्त्यावर पाठवू शकेल.

प्रति, कॅम्प्लेंट रिड्रेसल सेल,

डिपार्टमेंट ऑफ रेग्युलेशन अँड सुपरव्हिजन,

नॅशनल हाऊसिंग बँक (एनएचबी),

४था मजला, कोअर ५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,

लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११० ००३.

कंपनीने विम्याचा व्यवसाय करण्यासाठी आयआरडीएकडील कॉर्पोरेट एजंट (कंपोजिट) म्हणून नोंदणी केलेली आहे. यामुळे विम्याशी संबंधित तक्रारीचे निवारण करताना आयआरडीएच्या नियमावलीचे पालन करण्याची काळजी घेतली जाईल. कंपनीच्या ज्या कार्यालयांमध्ये कंपनीने विकलेल्या विमाउत्पादनांशी संबंधित तक्रारी प्राप्त होतील त्यांची पोचपावती दिली जाईल आणि त्यांचे निवारण अशी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून १४ दिवसांच्या आत संबंधित विमा कंपनी/कंपन्यांकडून करवून घेतले जाईल.

जर तक्रारीचे निवारण झाले नाही किंवा तक्रारदार दिलेल्या उत्तराने समाधानी नसेल, तर तो/ती <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> वर लॉग इन करून विमा भरोसा प्रणालीद्वारे ऑनलाईन तक्रार करू शकेल.

## ९. उचित व्यवहार संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

कंपनी, मंडळाच्या मान्यतेने, वरील निर्देशांवर आधारित, शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत, एक उचित व्यवहार संहिता लागू करेल. जोपर्यंत कंपनी वर नमूद केलेल्या निर्देशांच्या भावनेला धरून आहे तोपर्यंत उचित व्यवहार संहितेचा मसुदा तयार करण्याची आणि त्याची व्याप्ती वाढवण्याची लवचिकता आहे. हा संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी उपलब्ध करून दिला जाईल.

## १०. कंपनीकडून आकारण्यात येणाऱ्या जास्त व्याजाचे नियमन

क) एचएफएल चे बोर्ड एक व्याजदर धोरण स्थापन करेल ज्यामध्ये निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या महत्त्वाच्या घटकांचा विचार केला जाईल, कर्ज आणि ऍडव्हान्ससाठी लागू होणारे व्याज दर निर्धारित केले जातील. व्याजदर, जोखीम मूल्यमापनाची पद्धत आणि विविध कर्जदार श्रेणींमध्ये भिन्न दरांचे औचित्य यासह, कर्जदाराला अर्जांमध्ये पारदर्शकपणे प्रकट केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. याव्यतिरिक्त, कोणत्याही लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्काबाबत बोर्डाचे एक सु-परिभाषित धोरण आहे.

ख) व्याजदर, जोखीम श्रेणीकरण पद्धत, दंडात्मक शुल्क आणि लागू GST (असल्यास) देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. व्याज दर किंवा इतर शुल्कातील कोणतेही अद्यतने वेबसाइटवर किंवा योग्य प्रकाशनांद्वारे जेव्हा जेव्हा बदल होतात तेव्हा त्वरित प्रतिबिंबित केले जातील.

ग) व्याज दर, कोणत्याही लागू GST सोबत, वार्षिक दर म्हणून सादर केले जाणे आवश्यक आहे याची खात्री करण्यासाठी कर्जदाराला त्यांच्या खात्यावर लागू केलेल्या अचूक शुल्कांची पूर्ण जाणीव आहे.

घ) कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हस्यांमध्ये व्याज आणि मूळ रक्कम यांच्यातील खंड स्पष्टपणे नमूद करणे आवश्यक आहे.

## ११. कंपनीकडून जास्त व्याज वसुली

जरी व्याजदर बँकेद्वारे नियंत्रित केले जात नसले तरी, अत्याधिक उच्च दर हे टिकाऊ नसलेले आणि मानक वित्तीय पद्धतींशी विसंगत मानले जाऊ शकतात. कंपनी व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क (कोणत्याही दंडात्मक शुल्कासह) निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया स्थापित करेल. असे करताना, कंपनी कर्जाच्या अटी आणि शर्तीशी संबंधित या संहितेत नमूद केलेल्या पारदर्शकतेच्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल. याव्यतिरिक्त, संपूर्ण

प्रक्रियेदरम्यान कर्जदारांशी स्पष्ट आणि पारदर्शक संवाद सुनिश्चित करण्यासाठी अंतर्गत देखरेख यंत्रणा कार्यान्वित केली जाईल.

## १२. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या महत्त्वपूर्ण अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल लादण्यात आलेला दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून वर्गीकृत केला जाईल आणि कर्जावरील लागू व्याजदरामध्ये 'दंड व्याज' म्हणून जोडला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवल केले जाणार नाही, म्हणजे या शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यावरील चक्रवाढ व्याजाच्या मानक प्रक्रियेवर याचा परिणाम होत नाही.

कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः आणि आत्म्याने पालन सुनिश्चित करेल.

याव्यतिरिक्त, कंपनी वापरलेल्या शब्दावलीकडे दुर्लक्ष करून, कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांची रूपरेषा देणारे बोर्ड-मंजूर धोरण स्थापित करेल.

विशिष्ट कर्ज किंवा उत्पादन श्रेणीमध्ये कोणताही भेदभाव होणार नाही याची खात्री करून, कर्ज कराराच्या प्रमुख अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याच्या तीव्रतेच्या प्रमाणात दंडात्मक शुल्काची रक्कम योग्य आणि प्रमाणात असेल.

'व्यवसाय व्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' वाढवलेल्या कर्जासाठी दंडात्मक शुल्क हे मुख्य अटी व शर्तीचे पालन न करण्याच्या तत्सम प्रकरणांसाठी गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवर लादल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि तर्क कंपनीने कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) किंवा की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवले जातील, जसे की लागू आहे. याव्यतिरिक्त, ही माहिती कंपनीच्या (RE) वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्क विभागांतर्गत प्रदर्शित केली जाईल.

जेव्हा जेव्हा मुख्य कर्ज अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे जारी केली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कर्जदारांना स्पष्टपणे कळवले जाईल. याशिवाय, अशा शुल्कांच्या कारणासह, दंडात्मक शुल्क लागू होत असल्याच्या कोणत्याही घटना कर्जदाराला कळवल्या जातील.

या सूचना १ एप्रिल २०२४ पासून घेतलेल्या सर्व नवीन कर्जांना लागू होतील. कंपनी त्यानुसार आपली पॉलिसी फ्रेमवर्क अपडेट करेल आणि प्रभावी तारखेपासून सर्व नवीन किंवा नूतनीकरण केलेल्या कर्जांसाठी या सूचनांची अंमलबजावणी करेल. विद्यमान कर्जांसाठी, नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीचे संक्रमण पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरण तारखेला १ एप्रिल २०२४ रोजी किंवा त्यानंतर लागू केले जाईल, परंतु ३० जून २०२४ नंतर होणार नाही.

### १३. समान मासिक हप्ते (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्ज (गृह कर्जासह) वर फ्लोटिंग व्याज दराचे पुनर्निर्धारण

I. EMI-आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, कर्जाच्या मुदतीत बाह्य बँचमार्क दर किंवा व्याजदर वाढल्यास कर्जाची मुदत वाढवण्यासाठी किंवा EMI रक्कम वाढवण्यासाठी पुरेसे मार्जिन असल्याची खात्री करण्यासाठी कंपनीने कर्जदारांच्या परतफेड क्षमतेचा विचार केला पाहिजे. तथापि, वाढत्या व्याजदरांसह, योग्य संवाद किंवा कर्जदारांच्या संमतीशिवाय कर्जाची मुदत वाढवणे आणि/किंवा EMI रकमेमध्ये वाढ झाल्याबद्दल अनेक ग्राहक तक्रारी आहेत. या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनीला एक सर्वसमावेशक धोरण फ्रेमवर्क स्थापित करण्याचा सल्ला दिला जातो जो अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करेल:

क) कर्ज मंजूरीच्या वेळी, कंपनीने कर्जदारांना त्यांच्या कर्जावरील व्याजदरातील बदलांच्या संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे सूचित केले पाहिजे, ज्यामध्ये EMI रक्कम आणि/किंवा कर्जाच्या मुदतीत संभाव्य समायोजन समाविष्ट आहे. या व्याजदर समायोजनामुळे ईएमआय किंवा कर्जाच्या मुदतीत होणारे कोणतेही बदल, योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाणे आवश्यक आहे.

ख) व्याजदर रीसेट करताना, कंपनीने कर्जदारांना त्यांच्या बोर्ड-मंजूर धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय ऑफर केला पाहिजे. या पॉलिसीमध्ये कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत असे स्विच करण्याची परवानगी किती वेळा दिली जाते हे देखील स्पष्ट केले पाहिजे.

ग) कर्जदारांना (i) त्यांची EMI रक्कम वाढवणे, कर्जाची मुदत वाढवणे किंवा या दोन्हीपैकी एक पर्याय निवडणे आवश्यक आहे; आणि (ii) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कधीही, अंशतः किंवा पूर्ण, कर्जाची पूर्वफेड करणे. कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क किंवा प्री-पेमेंट दंड विद्यमान निर्देशांच्या अधीन असतील.

घ) फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर कर्ज बदलण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क तसेच या पर्यायांशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क किंवा प्रशासकीय खर्च, मंजूरी पत्रामध्ये स्पष्टपणे उघड करणे आवश्यक आहे. जेव्हा जेव्हा पुनरावृत्ती होते तेव्हा हे शुल्क देखील अद्ययावत आणि पारदर्शकपणे संप्रेषित केले जाणे आवश्यक आहे.

ड) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्यास नकारात्मक परिशोधन होणार नाही.

च) कंपनी कर्जदारांना प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य चॅनेलद्वारे स्टेटमेंट प्रदान करेल. या स्टेटमेंटमध्ये, कमीत कमी, खालील तपशीलांचा समावेश असणे आवश्यक आहे: मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, उर्वरित EMI ची संख्या आणि वार्षिक व्याज दर किंवा संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी वार्षिक टक्केवारी दर (APR). ही विधाने स्पष्ट आणि कर्जदारांना समजण्यास सोपी आहेत याची कंपनीने खात्री करावी.

II. या सूचना आवश्यक समायोजनसह, (*mutatis mutandis*) समान मासिक हप्ते (EMI) कर्जाव्यतिरिक्त, विविध कालावधीच्या सर्व समान हप्त्या-आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

वरील सूचना ३१ डिसेंबर २०२३ पर्यंत विद्यमान आणि नवीन अशा दोन्ही प्रकारच्या कर्जांना लागू केल्या जातील. सर्व

विद्यमान कर्जदारांना उपलब्ध पर्यायांची माहिती देऊन योग्य माध्यमांद्वारे संवाद प्राप्त होईल.

#### १४. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

##### एएचएफएल:

- (क) जाहिरात करणारे आणि प्रसार करणारे साहित्य स्पष्ट आणि वास्तविक असेल आणि दिशाभूल करणारे नसेल ह्याची काळजी घेईल.
- (ख) माध्यमातील तिच्या कोणत्याही जाहिरातीत आणि प्रसार करणाऱ्या साहित्यात, ज्यात सेवा आणि उत्पादने यांकडे लक्ष वेधले जाईल आणि ज्यात व्याजदराचा संदर्भ दिलेला असेल त्यात हेही दाखवले जाईल की, इतर शुल्क आणि आकार लागू केले जातील किंवा काय आणि हे की, संबंधित नियम व अटी विनंती केल्यास उपलब्ध असतील.
- (ग) कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना पोस्ट करून आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर तपशील प्रदर्शित करून व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (कोणत्याही दंडात्मक शुल्कासह) माहिती प्रदान करेल. याव्यतिरिक्त, माहिती टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइन, नियुक्त कर्मचारी किंवा हेल्प डेस्क आणि सेवा मार्गदर्शक किंवा टॅरिफ वेळापत्रकांद्वारे मिळवता येते.
- (घ) जर तिने सपोर्ट सर्व्हिसेस पुरविण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा उपयोगात आणल्या, तर त्यासाठी तृतीय पक्षांना ग्राहकाची माहिती (जर ती अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल तर) कंपनी ज्या गुप्ततेने सुरक्षिततेने वापरील, त्याचप्रमाणे हाताळावी लागेल.
- (ङ) ग्राहकांनी घेतलेल्या त्यांच्या उत्पादनांच्या बाबतीतील वैशिष्ट्ये त्यांना वेळोवेळी कळविले जातील. त्यांच्या इतर उत्पादनांविषयीची किंवा उत्पादने/सेवा यांच्या बाबतीतील प्रमोशनल ऑफर्सबद्दलची माहिती, ग्राहकांनी जर त्याची/तिची संमती अशी माहिती मेलद्वारे किंवा एएचएफएलच्या संकेतस्थळावर किंवा ग्राहकसेवा क्रमांकावर प्राप्त करण्यासाठी दिली असेल, तरच ग्राहकांना कळविली जाईल,
- (च) उत्पादने/सेवा यांचे विपणन करण्यासाठी ज्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजच्या (डीएसएज्) सेवा उपयोगात आणलेल्या असतील, त्यांच्यासाठी आचारसंहिता निर्धारित करील, ज्यासाठी त्यांना इतर बाबींबरोबरच, त्या जेव्हा ग्राहकांपर्यंत उत्पादने विकण्यासाठी व्यक्तिशः किंवा दूरध्वनीच्या (फोन) माध्यमातून पोहोचतात, तेव्हा त्यांची ओळख उघड करण्याची आवश्यकता असते.
- (छ) कंपनीचे प्रतिनिधी/कुरिअर एजन्सी किंवा डीएसए यांनी कोणत्याही प्रकारची अयोग्य वर्तणूक केलेली आहे किंवा ह्या आचारसंहितेचे भंग होईल अशी कृती केलेली आहे अशी तक्रार प्राप्त झाल्यास अशी तक्रारीचे अन्वेषण करण्यासाठी आणि ती हाताळण्यासाठी व तोटा भरून काढण्यासाठी योग्य ती पावले उचलली जातील.

#### १५. जामीनदार:

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीचा कर्जासाठी जामीनदार म्हणून विचार केला जातो, तेव्हा एएचएफएल त्याला खालील बाबींबद्दल माहिती देईल व त्याची पोचपावती घेईल -

- (क) जामीनदार म्हणून कोणत्या जबाबदाऱ्या आहेत त्याच्या अटी सांगणारे पत्र/हमीचा करार.
- (ख) ज्या कर्जदाराला तो जामीन राहिलेला आहे, त्याने कर्जफेडीमध्ये कोणत्याही प्रकारची कुचराई केल्यास

एएचएफएल त्याला माहिती देत राहिल.

- (ग) त्याचे/तिचे जामीनदार म्हणून दायित्व;
- (घ) तो/ती कंपनीला स्वतः जी रक्कम देण्याचे वचन देईल ती रक्कम;
- (ङ) ज्या परिस्थितीत एएचएफएल त्याला/तिला त्याच्या दायित्वाची रक्कम भरायला सांगेल ती परिस्थिती;
- (च) जर तो/ती जामीनदार म्हणून कंपनीला पैसे भरू शकला नाही, तर त्याच्या/तिच्या इतर कोणत्या पैशांवर एएचएफएल हक्क सांगू शकेल;
- (छ) जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट रकमेपर्यंत मर्यादित आहे किंवा काय, की ते अमर्यादित आहे; आणि
- (ज) कोणत्या वेळी आणि कोणत्या परिस्थितीत त्याचे/तिचे जामीनदार म्हणून असलेले दायित्व पार पाडले जाईल व कोणत्या पद्धतीने, याविषयीही एएचएफएल त्याला/तिला माहिती देईल.
- (झ) धनकोने/कर्ज देणाऱ्यांनी मागणी केल्यानुसार जर जामीनदाराने, त्याच्याकडे पेमेंट करण्यासाठी पुरेशी साधने असूनही तिची पूर्तता करण्यास नकार दिला, तर अशा जामीनदारालाही मुद्दाम कुचराई करणारा (विलफूल डिफॉल्टर) म्हणून समजले जाईल.

ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीन राहिलेला/ली आहे, त्याच्या आर्थिक स्थितीत काही मोठे बदल झाल्यास त्याविषयी एएचएफएल त्याला/तिला माहिती देत राहिल.

#### १६. गुप्तता आणि गोपनीयता

सर्व ग्राहकांची/कर्जदारांची वैयक्तिक माहिती गुप्त आणि गोपनीय समजली जाईल (तो/ती त्यानंतर आमचा ग्राहक राहिला/ली नाही तरीही) आणि त्याला पुढील तत्वांनी आणि धोरणांनी मार्गदर्शन केले जाईल. ग्राहकाच्या खात्याशी संबंधित माहिती किंवा डेटा कंपनी, समूहातील इतर कंपन्यांसह कोणाहीकडे, खालील अपवाद वगळता, उघड करणार नाही:

- क) जर कायदानुसार अशी माहिती द्यावयाची असेल किंवा सक्षम न्यायालयाद्वारे/प्राधिकरणाद्वारे तसे निर्देश दिले गेल्यास.
- ख) अशी माहिती उघड करणे जनतेच्या दृष्टीने कर्तव्य ठरत असेल तर.
- ग) जर एएचएफएलच्या हितसंबंधांसाठी त्यांना अशी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदा. फसवणूक टाळण्यासाठी), पण त्याचा उपयोग ग्राहकाविषयी किंवा ग्राहकाच्या खात्याविषयीची माहिती, समूहातील इतर कंपन्या, ग्राहकाची परवानगी/संमती घेतल्यानंतर मार्केटिंगसाठी यांसह इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून करू नये (ज्यात ग्राहकाच्या नावाचा आणि पत्त्याचाही समावेश आहे).
- घ) ग्राहकाने जर कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ती देण्यापूर्वी ग्राहकाच्या लेखी परवानगीने/संमतीने.
- ङ) एएचएफएलला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, ते देण्यापूर्वी त्यांनी त्याची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी.
- च) ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीची नोंद पाहण्याचे एएचएफएलला किती प्रमाणात अधिकार आहेत याविषयी त्याचे सध्याच्या कायद्याच्या चौकटीत हक्क कुठपर्यंत आहेत ह्याविषयी त्याला माहिती दिली जाईल.
- छ) ग्राहकाने स्पष्टपणे तशी परवानगी दिल्याशिवाय, एएचएफएल ग्राहकाच्या माहितीचा उपयोग मार्केटिंगच्या हेतूसाठी करणार नाही, ज्यात एएचएफएलसह इतरही समाविष्ट आहेत.



उपरोक्त अटींचा विचार करता, ग्राहकाने जर अशी माहिती देण्यासाठी स्पष्टपणे संमती दिली, तर कंपनी अशी माहिती एचएफएलच्या समूहातील कंपन्यांना/असोसिएट कंपन्यांना, ग्राहकाच्या/कांच्या फायद्यासाठी इतर कोणतीही आर्थिक उत्पादने किंवा सेवा देऊ करण्यासाठी, पुरवू किंवा शेअर करू शकेल.

### १७. वितरणपश्चात पर्यवेक्षण

वितरणपश्चात पर्यवेक्षण, विशेषतः कर्जाच्या बाबतीत, कर्जदाराला येणाऱ्या कोणत्याही वास्तविक अडचणी लक्षात घेऊन सकारात्मक पद्धतीने केले जाईल.

#### क) इतर सर्वसाधारण तरतुदी

एचएफएल, कर्जमंजुरीच्या दस्तऐवजांमधील नियम व अटींमध्ये तरतूद केल्याचा अपवाद वगळता, कर्जदाराच्या कोणत्याही कार्यामध्ये हस्तक्षेप करणार नाही (जर कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती नंतर एचएफएलच्या एक धनको म्हणून निदर्शनास आली नाही तर). परंतु ह्यातून एचएफएलचा वसुलीचा आणि तारणाचा वापर करण्याचा हक्क ध्वनित होत नाही.

एचएफएल त्यांच्या कर्ज देण्याच्या धोरणात आणि कृतीत लिंग, जात किंवा धर्म यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही. त्याशिवाय, एचएफएल दृष्टिदोष असलेल्या किंवा शारीरिक अपंगत्व असलेल्या अर्जदारांच्या बाबतीतही त्यांना उत्पादने, सेवा, सुविधा, इत्यादी पुरवताना अपंगतेच्या कारणास्तव भेदभाव करणार नाही. परंतु यामुळे एचएफएलने समाजाच्या वेगवेगळ्या स्तरांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजना सुरू करण्याची किंवा त्यामध्ये सहभागी होण्याची शक्यता नाकारता येत नाही.

वसुलीच्या बाबतीत एचएफएल ठरवून दिलेल्या मार्गदर्शक सूचनांनुसारची विद्यमान तरतुदीनुसार नेहमीची उपाययोजना करील आणि कायदेशीर चौकटीत राहून काम करील. थकीत रक्कम गोळा करण्यासाठी आणि तारण पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी एचएफएलकडे आधीच एक या संहितेबद्दलची मॉडेल पॉलिसी आहे.

कर्जदाराकडून किंवा बँकेकडून/वित्तीय संस्थेकडून कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्यासाठी जर विनंती प्राप्त झाली असेल, तर एचएफएलची संमती किंवा अन्य काही, अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळविले जाईल. अशा बदल्या पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार आणि लागू कायद्यांचे पालन करून केल्या जातील.

एचएफएल खालील परिस्थितीत मुदतपूर्व परतफेड किंवा मुदतपूर्व कर्जप्रकरण बंद केल्यास शुल्क किंवा दंड आकारील:

क. जेव्हा गृहकर्ज बदलत्या व्याजदरावर असेल आणि कोणत्याही स्रोताकडून मुदतपूर्व बंद केले असेल.

ख. जेव्हा गृहकर्ज स्थिर व्याजदरावर असेल आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांच्या माध्यमातून ते मुदतपूर्व बंद केले असेल.

“स्वतःच्या स्रोतांच्या माध्यमातून” ह्या शब्दप्रयोगाचा अर्थ कोणत्याही स्रोतासाठी म्हणजे

बँक/एचएफसी/एनबीएफसी यांच्याकडून आणि/किंवा वित्तीय संस्थांकडून कर्ज न घेता असा आहे.

सर्व दुहेरी/खास दर (स्थिर आणि बदलत्या दरांचे एकत्रीकरण) असलेल्या गृहकर्जावर, त्याची मुदतपूर्व परतफेड करण्याच्या वेळी ते स्थिर दरावर आहे किंवा बदलत्या दरावर यावर आधारित कर्ज मुदतपूर्व बंद करण्यासाठीचे मापदंड स्थिर/बदलत्या दरांनुसार जसे असेल त्यानुसार लागू राहतील. दुहेरी/खास दर गृहकर्जांच्या बाबतीत, कर्जाचे रूपांतरण स्थिर दराचा कालावधी समाप्त झाल्यानंतर, एकदा बदलत्या दरामध्ये केल्यानंतर त्यासाठी बदलत्या दरासाठी असलेले मुदतपूर्व बंद करण्याचे मापदंड लागू राहतील. इथून पुढे मुदतपूर्व बंद केल्या जाणाऱ्या अशा प्रकारच्या सर्व दुहेरी/खास दर गृहकर्जांना हे लागू राहिल. हेही स्पष्ट करण्यात येत आहे की, स्थिर व्याजदर असलेले कर्ज म्हणजे असे कर्ज असते, ज्यात कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी व्याजदर स्थिर ठेवलेला असतो.

व्यवसायाव्यतिरिक्त व्यक्तिगत कर्जदारांना, सह-कर्जदारासह किंवा सह-कर्जदाराशिवाय मंजूर केलेल्या मुदतीच्या कर्जासाठी एचएफएल कोणत्याही बदलत्या दरांवर मुदतपूर्व बंद करण्यासाठी आकार/मुदतपूर्व परतफेडीसाठीचा दंड आकारणार नाही.

एचएफएल सेवाआकार, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क अधिक लागू जीएसटी (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादनांविषयी माहिती, विविध व्यवहारांसाठी व तक्रारनिवारणासाठीचे कालमर्यादेचे मापदंड, इत्यादींसारखे महत्वाचे पैलू प्रदर्शित करील, जे एचएफएलच्या व्यवहारांमध्ये पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी आवश्यक आहेत. एचएफएल "सूचनाफलकावरील", "माहितीपुस्तिकेतील/माहितीपत्रकातील", "संकेतस्थळावरील", "प्रदर्शित करण्याचे इतर मार्ग" आणि "इतर बाबींवरील" सूचनांचे पालन आरबीआयने दिलेल्या निर्देशांमध्ये विहित केलेल्या प्रारूपानुसार करील.

एचएफएल त्यांची उत्पादने आणि सेवा यांचे प्रदर्शन पुढीलपैकी एका किंवा त्यापेक्षा अधिक भाषांमध्ये करील: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य ती स्थानिक भाषा.

## १८. देय रक्कम गोळा करणे

जेव्हाजेव्हा कर्जे दिली जातात, तेव्हा एचएफएल रकमेद्वारे करावयाची परतफेड, कालावधी आणि परतफेडीच्या हस्यांचा कालावधी यांविषयी ग्राहकाला समजावून सांगेल. परंतु ग्राहकाने जर परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही, तर वसुलीसाठी या देशातील कायदानुसार योग्य ती कारवाई केली जाईल. या प्रक्रियेत कलेक्शन अँड रिकव्हरी पॉलिसीनुसार ग्राहकाला नोटीस पाठवून आठवण देणे किंवा वैयक्तिक भेट देणे आणि/किंवा तारण असल्यास ते पुन्हा ताब्यात घेणे यांचा समावेश असेल. आरबीआय/एनएचबीच्या कंपनीच्या ग्राहकांच्या बाबतीतील कृतींना लागू असलेल्या तरतुदींचे लागू असतील त्यानुसार पालन केले पाहिजे.

कर्जाची वसुली करताना, कंपनीने त्रास टाळावा, जसे की गैरसोयीच्या वेळी कर्जदारांशी सतत संपर्क साधणे किंवा जबरदस्तीचे डावपेच वापरणे. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाची उदाहरणे देखील समाविष्ट आहेत हे लक्षात घेता, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिचे कर्मचारी ग्राहकांशी आदरपूर्वक आणि व्यावसायिक रीतीने संवाद साधण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित आहेत.

येणे बाकी असलेल्या रकमेच्या बाबतीतील सर्व वाद किंवा मतभेद सोडविण्यासाठी परस्परांना स्वीकारार्ह आणि योग्य त्या पद्धतीने मदत केली जाईल.

- (i) जेव्हाजेव्हा कर्जे दिली जातात, तेव्हा एएचएफएल रकमेद्वारे करावयाची परतफेड, कालावधी आणि परतफेडीच्या हस्यांचा कालावधी यांविषयी ग्राहकाला समजावून सांगेल. परंतु ग्राहकाने जर परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही, तर वसुलीसाठी या देशातील कायदानुसार योग्य ती कारवाई केली जाईल. या प्रक्रियेत कलेक्शन अँड रिकव्हरी पॉलिसीनुसार ग्राहकाला नोटीस पाठवून आठवण देणे किंवा वैयक्तिक भेट देणे आणि/किंवा तारण असल्यास ते पुन्हा ताब्यात घेणे यांचा समावेश असेल.
- (ii) एएचएफएलची कलेक्शन पॉलिसी सौजन्य, रास्त वर्तणूक आणि मन वळवणे यांवर आधारित असेल. ग्राहकांचा विश्वास जोपासून दीर्घकाळ संबंध स्थापन करण्यावर एएचएफएलचा विश्वास असेल. एएचएफएलचे कर्मचारी किंवा देय रक्कम वसूल करण्यासाठी आणि/किंवा तारण पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी त्यांचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी प्राधिकृत करण्यात आलेली कोणत्याही व्यक्तीने स्वतःची ओळख करून दिली पाहिजे आणि विनंती केल्यास एएचएफएलने दिलेले अधिकारपत्र दाखवले पाहिजे, एएचएफएलने दिलेले किंवा कंपनीच्या अधिकाराने दिलेले तिचे ओळखपत्र दाखवले पाहिजे. एएचएफएल ग्राहकांना त्यांच्याकडून येणे बाकी असलेल्या रकमेविषयी सर्व माहिती देईल आणि देय रक्कम भरणा करण्यासाठी पुरेशा कालावधीची सूचना देईल.
- (iii) सर्व कर्मचारीवर्ग किंवा रक्कम गोळा करण्यासाठी किंवा/आणि तारण पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी एएचएफएलचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी प्राधिकृत करण्यात आलेली कोणत्याही व्यक्तीने पुढे देण्यात आलेल्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन केले पाहिजे:
  - क) ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या/तिच्या सोयीच्या ठिकाणी, आणि जर कोणतीही जागा नमूद करण्यात आलेली नसेल, तर त्याच्या/तिच्या राहण्याच्या जागी आणि जर त्याच्या/तिच्या निवासाच्या जागी उपलब्ध नसेल, तर व्यापाराच्या/व्यवसायाच्या जागी संपर्क साधला जाईल.
  - ख) एएचएफएलचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठीची ओळख अगदी सुरुवातीलाच करून दिली पाहिजे.
  - ग) ग्राहकाच्या खाजगीपणाचा मान राखला पाहिजे.
  - घ) ग्राहकाशी सभ्य भाषेत संपर्क साधला पाहिजे.
  - ङ) एएचएफएलचे प्रतिनिधी सकाळी ८ :०० ते संध्याकाळी ७ :०० दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाला किंवा व्यवसायाला वेगवेगळ्या तासांची गरज भासत नाही.
  - च) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट जागी कॉल्स टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीचा मान शक्यतो राखला जाईल.
  - छ) कॉल्सची वेळ आणि संख्या व संभाषणाचा मजकूर यांचे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.
  - ज) येणे बाकी असलेल्या रकमेच्या बाबतीतील सर्व वाद किंवा मतभेद सोडविण्यासाठी परस्परांना स्वीकारार्ह आणि योग्य त्या पद्धतीने सर्व मदत केली जाईल.
  - झ) पैसे गोळा करण्यासाठी ग्राहकाच्या निवासस्थानी दिलेल्या भेटीच्या दरम्यान सभ्यता आणि नम्रता पाळली जाईल.
  - ञ) केवळ कंपनीचे कर्मचारी किंवा अधिकृत रिकव्हरी एजन्सीचे कर्मचारी कर्जदाराच्या परिसराला पुनर्प्राप्ती किंवा संकलन क्रियाकलापांसाठी भेट देतील. रिकव्हरी एजंटसोबत इतर कोणतीही व्यक्ती येऊ नये.

- ट) शोक, इतर आपत्ती, विवाह सोहळे, सण किंवा तत्सम प्रसंग यांसारख्या अयोग्य वेळी थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल किंवा भेटी टाळल्या पाहिजेत.
- ठ) कलेक्शन एजंटने कर्जदाराला पाठवलेल्या लेखी संप्रेषणाला कंपनीची मान्यता असणे आवश्यक आहे.
- ड) कंपनी पूर्णपणे ग्राहक/कर्जदार किंवा हमीदाराशी (आवश्यक असल्यास) संवाद साधेल आणि कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही नातेवाईकांशी किंवा संपर्काशी संपर्क साधणार नाही.

## १९. माहिती उघड करणे आणि पारदर्शकता

एएचएफएल व्याजदर, सर्वसाधारण शुल्क आणि आकार यांच्याविषयीची माहिती पुढील माध्यमातून पुरवील:

- अ. ग्राहकाने योग्यपणे सही केलेले एमआयटीसी फॉर्मॅट;
- आ. शाखांमध्ये सूचना लावणे;
- इ. सेवा मार्गदर्शक/दरसूची पुरविणे;
- ई. दूरध्वनी किंवा हेलपलाईन्स;
- उ. एएचएफएलचे संकेतस्थळ; आणि
- ऊ. समर्पित कर्मचारी/हेल्पडेस्क

एएचएफएल कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठीचे शुल्क/आकार, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास परतावा मिळणारी शुल्काची रक्कम, मुदतपूर्व परतफेडीचे पर्याय आणि असल्यास आकार, विलंबित पेमेंटसाठी काही दंड असाला तर, स्थिर दरांपासून ते बदलत्या दरांकडे किंवा ह्याच्या उलट कर्जाच्या व्याजदरात बदल करण्यासाठीचे रूपांतरण आकार, कोणत्याही व्याजासाठी रि-सेट क्लॉज आणि इतर कोणतीही बाब जिचा परिणाम कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर होईल त्यांच्याविषयीची सर्व माहिती कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करील. दुसऱ्या शब्दात सांगायचे तर एएचएफएल 'सर्व प्रकारचा खर्च', ज्यात कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी/मंजूर करण्यासाठीचे सर्व आकार पारदर्शकपणे उघड करील. असे आकार/शुल्क यांमध्ये कोणताही भेदभाव नसेल ह्याचीही काळजी घेतली जाईल.

## २०. क्रेडिट संदर्भ एजन्सी/क्रेडिट माहिती कंपनी

- क) जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा एएचएफएल त्यांना त्यांच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सी किंवा क्रेडिट माहिती कंपन्यांसोबत केव्हा शेअर केले जाऊ शकतात तसेच एएचएफएल या एजन्सींसोबत कोणत्या प्रकारच्या तपासण्या करू शकतात याची माहिती देईल.
- ख) एएचएफएल ग्राहक देणे लागत असलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीला देऊ शकेल, जर:
  १. ग्राहक त्याचे/तिचे पेमेंट भरण्यात मागे पडलेला आहे;
  २. देणे लागत असलेली रक्कम वादात सापडलेली नाही; आणि
  ३. ग्राहकाने असा प्रस्ताव दिलेला नाही की, एएचएफएलने औपचारिक मागणी केल्यानंतर एएचएफएल त्याने

परतफेड केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत समाधानी नाहीए.

- ग) अशा स्थितीमध्ये कंपनी तो/ती देणे लागत असलेल्या कर्जाविषयीची अशी माहिती क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीज्ना देण्याच्या तिच्या विचाराविषयी ग्राहकाला लेखी स्वरूपात कळवील. त्याचवेळी कंपनी ग्राहकाला क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीची भूमिका स्पष्ट करून सांगेल आणि त्यांनी पुरविलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या कर्ज मिळण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणामही सांगेल.
- घ) ग्राहकाने जर तशी परवानगी दिलेली असेल, तर एचएचएफएल त्याच्या/तिच्या खात्याविषयीची इतर माहिती पतसंदर्भ एजन्सीजना देऊ शकेल.
- ङ) पतसंदर्भ एजन्सीज्ना दिलेल्या ग्राहकाच्या खात्याच्या इतर माहितीची प्रत, मागणी केल्यास एचएचएफएलद्वारा ग्राहकाला दिली जाईल.
- च) २६ एप्रिल २०२४ पासून लागू होणाऱ्या RBI परिपत्रकानुसार ग्राहक किंवा क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (CIC) कडून प्राप्त झालेल्या विनंत्या आणि तक्रारींवर प्रक्रिया आणि अपडेट केले जातील.

### २१. तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या (केवायसी) धोरण:

ग्राहकाचे खाते उघडून त्याचे प्रचालन करण्यापूर्वी आमच्या कंपनीच्या “तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या” (केवायसी) धोरणाच्या अंतर्गत आवश्यक असल्यानुसार आणि हेच धोरण पुढे चालू ठेवीत कंपनी योग्य ती शहानिशा करील. ग्राहकाला त्यासाठी आवश्यक ते दस्तऐवज किंवा पुरावे सादर करण्यासाठी किंवा देण्यासाठी सांगण्यात येईल. कंपनी फक्त तीच माहिती गोळा करील, जी कंपनीच्या केवायसी, अँटि मनी लाँडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतांनुसार गरजेची असेल.

कंपनी कर्जाचा अर्ज/खाते उघडण्यासाठीचा अर्ज आणि इतर साहित्य ग्राहकाला देईल आणि त्यात आवश्यक त्या माहितीचे तपशील भरण्यासाठी असतील व केवायसीच्या आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी पडताळणी करण्यासाठी आणि/किंवा नोंदीसाठी सादर करावयाचे दस्तऐवज असतील.

कंपनी कार्यप्रणालीशी संबंधित औपचारिकता स्पष्ट करून सांगेल आणि कर्जखाते उघडताना ग्राहकाला हवे असलेले आवश्यक ते वर्गीकरण पुरवील.

### २२. ठेव खाती

एचएचएफएल तिच्या विविध ठेवयोजनांसंबंधीची माहिती, जेव्हा त्यांना एनएचबीकडून परवानगी देण्यात येईल/त्या सुरू करण्यात येतील तेव्हा देईल, ज्यात व्याजदर, व्याज लागू करण्याची पद्धत, ठेवीच्या अटी, मुदतपूर्व ठेव काढणे, नूतनीकरण, ठेवीवर कर्ज, नामनिर्देशन सुविधा, इत्यादींचाही समावेश आहे.

### २३. शाखेचे बंद/ स्थलांतर / पुनर्स्थापना/विलीनीकरण करणे

एचएचएफएल ग्राहकांना शाखा कार्यालयाच्या बंद, पुनर्स्थापना किंवा विलीनीकरणाबद्दल शाखेच्या सूचना फलकावर सूचना प्रदर्शित करून आणि बदलाच्या किमान ९० दिवस आधी दोन वर्तमानपत्रांमध्ये सार्वजनिक सूचना जारी करून

सूचित करेल. याव्यतिरिक्त, एएचएफएल ने नॅशनल हाऊसिंग बँकेला (NHB) नियोजित पुनर्स्थापना, स्थलांतर किंवा बंद होण्याबद्दल माहिती दिली पाहिजे.

#### २४. सर्वसाधारण - कंपनी पुढील बाबी करील

- तिच्या कर्जाशी संबंधित उत्पादनांची महत्त्वाची वैशिष्ट्ये व त्यासोबत लागू असलेले शुल्क आणि आकार यांविषयीची माहिती कर्जाची मंजूरी कळवताना देईल. एएचएफएल ग्राहकांना जे फायदे मिळणार आहेत त्यांच्याविषयी, ते फायदे ते कसे प्राप्त करू शकतात, त्यांचे आर्थिक परिणाम आणि त्यांच्या शंकांचे निरसन करण्यासाठी त्यांनी कोणाशी संपर्क साधावा याविषयीची संपूर्ण माहिती देईल.
- ग्राहकाला अर्ज करता यावा म्हणून कोणती आवश्यक माहिती/दस्तऐवज द्यावेत याविषयी सल्ला देईल. ग्राहकाची ओळख, पत्ता, रोजगार, इत्यादींच्या बाबतीत कोणते दस्तऐवज त्याच्या/तिच्याकडून आवश्यक तसेच कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी वैधानिक प्राधिकरणांकडून (उदा. पॅनचे तपशील) कोणते दस्तऐवज निर्धारित केलेले आहेत याविषयी माहिती देईल.
- ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जात उल्लेख केलेल्या तपशिलांची, त्यांच्या निवासी पत्त्यावर आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकावर आणि/किंवा किंवा कंपनीला योग्य वाटल्यास त्याच्या/तिच्या घरी आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर यासाठी नेमण्यात आलेल्या एजन्सीच्या माध्यमातून प्रत्यक्ष भेट देऊन पडताळणी करील.
- कंपनीला जर ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहाराचे अन्वेषण करावयाचे असेल तर त्याला/तिला कंपनीस आणि पोलीस/इतर तपास यंत्रणांना सहभागी करण्याची गरज असल्यास त्यांनाही सहकार्य करण्यास सांगितले जाईल.
- कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की, जर तो/ती फसवेगिरीने वागला/ली, तर त्याच्या/तिच्या खात्यात होणाऱ्या तोट्यासाठी तो/ती स्वतः जबाबदार असेल आणि त्याने/तिने पुरेशी काळजी न घेता कृती केली व त्यामुळे काही नुकसान झाले, तर तो/ती त्यासाठी जबाबदार असेल. वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यांच्या आधारे कोणताही भेदभाव करणार नाही.

१. ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जात उल्लेख केलेल्या तपशिलांची, त्यांच्या निवासी पत्त्यावर आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकावर आणि/किंवा किंवा कंपनीला योग्य वाटल्यास त्याच्या/तिच्या घरी आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर यासाठी नेमण्यात आलेल्या एजन्सीच्या माध्यमातून प्रत्यक्ष भेट देऊन पडताळणी करील.

२. कंपनीला जर ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहाराचे अन्वेषण करावयाचे असेल तर त्याला/तिला कंपनीस आणि पोलीस/इतर तपास यंत्रणांना सहभागी करण्याची गरज असल्यास त्यांनाही सहकार्य करण्यास सांगितले जाईल.

३. कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की, जर तो/ती फसवेगिरीने वागला/ली, तर त्याच्या/तिच्या खात्यात होणाऱ्या तोट्यासाठी तो/ती स्वतः जबाबदार असेल आणि त्याने/तिने पुरेशी काळजी न घेता कृती केली व त्यामुळे काही नुकसान झाले, तर तो/ती त्यासाठी जबाबदार असेल.

४. एएचएफएल कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्म यांच्या आधारे भेदभाव करणार नाही. त्याशिवाय, एचएफसीज् दृष्टिदोष किंवा शारीरिक अपंगत्व असणाऱ्या अर्जदारांच्या बाबतीत त्यांना उत्पादने, सेवा, सुविधा, इत्यादी देताना त्यांच्या अपंगत्वाच्या आधारे भेदभाव करणार नाही. परंतु यामुळे एएचएफएलने समाजाच्या वेगवेगळ्या स्थरांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजना सुरू करण्याची किंवा त्यामध्ये सहभागी होण्याची शक्यता नाकारता येत नाही.

५. कर्जदाराने/ वृत्तीय संस्थेन केलेल्या कर्जखात्याचे स्थानांतरण करण्याच्या विनंतीवर एएचएफएल याथावकाश नेहमीच्या पद्धतीने करील.

६. या संहितेला प्रसिद्धी देण्यासाठी एएचएफएल हे करील:

क) ह्या संहितेची प्रत संकेतस्थळावर आणि शाखांमधील सूचनाफलकावर प्रदर्शित करील.

ख) ही संहिता काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संदेशातून किंवा मेलमधून विनंती केल्यास ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल.

ग) संहितेविषयी संबंधित माहिती देण्यासाठी कर्मचारीवर्गाला प्रशिक्षण देण्याची आणि संहिता आचरणात आणण्याची खातरजमा करील;

घ) विद्यमान आरि नवीन ग्राहकांना ह्या संहितेची प्रत पुरवील.

सूचना: डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसंदर्भातील आवश्यकता/अटी कंपनीला लागू होत नाहीत.

\*\*\*\*\*