

AHFL Fair Practice Code



आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

आदर्श आचारसंहिता

(सुधारित आवृत्ती २८ मे २०२१ पासून लागू)

आवृत्ती - ६

अनुक्रमणिका

अ.क्र.	प्रकरण	पृष्ठ क्र.
१.	परिचय	३
१.२	उद्दिष्ट	३
१.३	संहिता कोणाला लागू	३
१.४	कटिबद्धता	४
२	माहिती उघड करणे आणि पारदर्शकता	५
३	जाहिरात, विपणन आणि विक्री	५
४	कर्जे	६
४.१.१	कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया	६
४.१.२	कर्जाचे मूल्यन आणि नियम/अटी	७
४.१.३	कर्जाचे वितरण, नियम व अटीमधील बदलांसह	७
४.१.४	वितरणपश्चात पर्यवेक्षण	७
४.२	जामीनदार	९
४.३	गुप्तता आणि गोपनीयता	१०
४.४	पतगुणांकन सदभे अभिकरणे	११
४.५	देय रक्कम गोळा करणे	११
४.६	तक्रारी आणि गारहाणी	१३
४.७	तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या (केवायसी) धोरण	१३
४.८	ठेव खाती	१३
४.९	शाखा बद करणे/स्थानांतरित करणे	१४
४.१०	तक्रारी	१४
४.११	तक्रारनिवारण यंत्रणा	१५
५	सर्वसाधारण	१७

आधार हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

आदर्श आचार संहिता

(सुधारित केलेली आणि कंपनीच्या संचालक मंडळाने मान्यता दिलेली, एप्रिल २०१८ पासून लागू)

१. परिचय

नॅशनल हाऊसिंग बँकेने दिनांक ५ सप्टेंबर २००६च्या अधिसूचना/परिपत्रक क्र. NHB (ND)/DRS/Pol-No.16/2006 अनुसार आदर्श आचारसंहितेसंबंधीच्या 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 आदर्श 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 नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन, २०२१ (यानंतर ज्यांचा उल्लेख "आरबीआय डायरेक्शन्स" असा केलेला आहे) अनुसार पुनरावलोकन करून त्यात सुधारणा केलेल्या आहेत.

सदरची संहिता उत्तम आणि आदर्श आचरणाला, वाढलेल्या पारदर्शकतेला, बाजारपेठेतील फोर्ससना प्रोत्साहन देणे, कर्जदार/ग्राहक आणि कंपनी यांच्यामध्ये आदर्श आणि सलोख्याचे संबंध राखण्याची काळजी घेणे यांना चालना देण्याविषयीची आणि कंपनीच्या

हाऊसिंग फायनान्स सिस्टीमबद्दल ग्राहकांमध्ये विश्वास वाढीस लावण्याविषयीची माहिती देते. या संहितेत पुढील महत्वाचे घटक आहेत.

१.२ उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निर्माण करून उत्तम व आदर्श आचरणाला चालना देणे;
- पारदर्शकतेमध्ये वाढ करणे, ज्यामुळे ग्राहकाला हे चांगल्या प्रकारे समजू शकेल की सेवांच्या बाबतीत ते कोणत्या रास्त अपेक्षा ठेवू शकतात.
- बाजारपेठेतील फोर्ससना स्पर्धेच्या माध्यमातून प्रोत्साहन देणे, प्रचालनाची अधिक मानांकने प्राप्त करणे;
- ग्राहक आणि एएचएफएलमध्ये आदर्श आणि सलोख्याच्या संबंधांना चालना देणे; आणि
- हाऊसिंग फायनान्स सिस्टीमवरील विश्वास वाढीस लावणे.

१.३ 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, इंटरॱक्टिव्ह 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. आदर्श आचारसंहितेसाठी असलेली आमची बांधिलकी ही कर्मचार्यांची जबाबदारी, कार्यक्षमता, देखरेखीचे आणि लेखापरीक्षणाचे कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान यातून दिसून येईल.

- प्रशिक्षणाचे नियमित कार्यक्रम, बैठका, परिसंवाद, परिपत्रके आणि संज्ञापनाच्या इतर माध्यमातून कर्मचार्यांमध्ये संहितेबद्दलची जागरूकता निर्माण केली जाईल, ज्यामुळे रास्त आणि दर्जेदार कर्ज देण्याच्या प्रक्रियेसाठी आणि कार्यक्षम आणि आदर्श सेवांसाठी मजबूत बांधिलकी निर्माण होईल.

१.४ बांधिलकी

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

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

एचएफएल अशी खातरजमा करित की तिची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदांचे आणि नियमवालीचे मनापासून पालन करील.

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

एचएफएल 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 एचएफएल जलदपणे आणि सहानुभूतिपूर्वक कृती करील आणि ह्या संहितेच्या उद्दिष्टानुसार ग्राहकाच्या तक्रारीकडे लक्ष देईल.

एचएफएल 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 सहधारित (शेअर) करण्यासाठी परवानगी दिलेली असते.

एचएफएल विनंती केल्यास विद्यमान कर्जदारांना आणि नवीन ग्राहकांना व्यवहार सुरू करण्यापूर्वी सहितेची प्रत देईल.

एचएफएल 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.

२ माहिती उघड करणे आणि पारदर्शकता

एचएफएल व्याजदर, सर्वसाधारण शुल्क आणि आकार यांच्याविषयीची माहिती पुढील माध्यमातून पुरविल:

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

३. 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) 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.
- (घ) 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,
- (ङ) 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.
- (च) 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.

४. कर्ज

४.१.१ कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांच्यावरील प्रक्रिया

कर्जाच्या अर्जाशी संबंधित शुल्कांचे/आकारांचे मानक शुल्क/‘ऑल इन कॉस्ट’, त्यावर प्रक्रिया करण्यासाठीच्या सर्व आकारांसह/खाते कोणत्या सिग्मेंटमधील 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 नाकारला गेला ह्याच्या कारणांसह त्याबद्दल लेखी स्वरूपात कळविले जाईल.

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

४.१.२ कर्जाचे मूल्यन आणि नियम/अटी

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/सेक्युरिटिज् 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 हस्त्यांची रचना, मुदतपूर्व परतफेडीसाठीचे आकार, दंडात्मक व्याज (असल्यास) यांचा समावेश असेल आणि कर्जदाराने अशा प्रकारे केलेला नियम व अटींचा स्वीकार त्यांच्या दसरी ठेवून देईल.
- ग) कर्जाच्या अर्जात उशिरा केलेल्या परतफेडीसाठीचे दंडात्मक व्याज एचएफएल ठळक अक्षरात उल्लेख करील.
- घ) एचएफएल प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज मंजूर/वितरित करताना कर्जाच्या अर्जाची प्रत व त्यासोबत कर्जाच्या करारात उल्लेख करून जोडलेल्या प्रत्येक दस्तऐवजाची प्रत देईल.
- ड) कर्जाचा अर्ज नाकारल्याबद्दलची माहिती एसएमएस/ईमेल/पत्राद्वारे कळविली जाईल.

४.१.३ कर्जाचे वितरण, नियम व अटींमधील बदलांसह

मजूर केलेल्या कर्जाचे वितरण हे सर्व नियम व अटींचे पालन केल्यातंनर तात्काळ करावयाचे आहे, ज्यात अशा मंजूरीला लागू असलेले दस्तऐवज करून देण्याचाही समावेश आहे.

व्याजदरातील व सेवा आकारांतील बदलांसह नियम व अटींमधील कोणतेही बदल खात्याशी संबंधित असल्यास कर्जदाराला व्यक्तिशः कळविले जातील आणि इतर बाबतीत शाखांमध्ये सूचनाफलकावर/एचएफएलच्या संकेतस्थळावर/छापील आणि इतर माध्यमातून वेळोवेळी प्रदर्शित केले जातील.

व्याजदरातील आणि सेवाआकारांतील बदल हे त्या दिवसापासून लागू केले जातील (पूर्वलक्षी प्रभावाने लागू केले जाणार नाहीत).

अशा बदलांच्या परिणामस्वरूपी जर कोणतेही पूरक करार दस्तऐवज करण्याची किंवा लेखी साहित्याची गरज असेल, तर त्यासाठीही सल्ला देण्यात येईल. त्याशिवाय, सुविधेची उपलब्धता ही अशा प्रकारच्या कराराचे दस्तऐवज किंवा लिखाण करून देण्याच्या अधीन असेल.

४.१.४ वितरणपश्चात पर्यवेक्षण

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

क) इतर सर्वसाधारण तरतुदी

एचएफएल, कर्जमंजूरीच्या 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 एचएफसीने समाजाच्या वेगवेगळ्या स्थरांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजना सुरु 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.

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 एएचएफएल कोणत्याही बदलत्या दरांवर मुदतपूर्व बंद करण्यासाठी आकार/मुदतपूर्व परतफेडीसाठीचा दंड आकारणार नाही.

एएचएफएल सेवाआकार, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादनाविषयी माहिती, विविध व्यवहारांसाठी व तक्रारनिवारणासाठीचे कालमर्यादेचे मापदंड, इत्यादींसारखे महत्त्वाचे पैलू प्रदर्शित करील, जे एएचएफएलच्या व्यवहारांमध्ये पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी आवश्यक आहेत. एएचएफएल “सूचनाफलकावरील”, “माहितीपुस्तिकेतील/माहितीपत्रकातील”, “संकेतस्थळावरील”, “प्रदर्शित करण्याचे इतर मार्ग” आणि “इतर बाबींवरील” सूचनांचे पालन आरबीआयने दिलेल्या निर्देशांमध्ये विहित केलेल्या प्रारूपानुसार करील.

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

ख) 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, सेवाआकार, मुदतपूर्व परतफेडीसाठीचे आकार, लागू असलेले इतर शुल्क/आकार इत्यादींचाही समावेश आहे, त्यासाठी एएचएफएल कर्जदाराला देशी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणार्या 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 स्विकारू शकेल.

घ) कर्ज परत घेण्याचा/पेमेंटचा वेग वाढवण्याचा किंवा करारातील अटींनुसार अतिरिक्त

तारण मागणे हे सर्व निर्णय कर्जाच्या कराराशी सुसंगत असतील.

ड) येणे बाकी असलेली संपूर्ण रक्कम भरणा केल्यानंतर किंवा थकीत रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर एचएफएल, कर्जदाराकडे एचएफएलचा 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 एचएफएलला तारण स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार आहे ह्यासंबंधीची सूचना दिली जाईल.

४.२ जामीनदार:

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

- (क) जामीनदार म्हणून कोणत्या जबाबदाराच्या आहेत त्याच्या अटी सांगणारे पत्र/हमीचा करार.
- (ख) ज्या कर्जदाराला तो जामीन राहिलेला आहे, त्याने कर्जफेडीमध्ये कोणत्याही प्रकारची कुचराई केल्यास एचएफएल 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 एचएफएल 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 एचएफएल 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 एचएफएल 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 एचएफएल त्याला/तिला माहिती देत राहिल.

४.३ 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 घावयाची असेल किंवा सक्षम न्यायालयाद्वारे/प्राधिकरणाद्वारे तसे निर्देश दिले गेल्यास.
- ख) अशी माहिती उघड करणे जनतेच्या दृष्टीने कर्तव्य ठरत असेल तर.
- ग) जर एचएफएलच्या 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.
- ड) एचएफएलला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, ते देण्यापूर्वी त्यांनी त्याची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी.
- च) ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीची नोंद पाहण्याचे एचएफएलला किती प्रमाणात अधिकार आहेत याविषयी त्याचे सध्याच्या कायद्याच्या चौकटीत हक्क कुठपर्यंत आहेत ह्याविषयी त्याला माहिती दिली जाईल.
- छ) ग्राहकाने स्पष्टपणे तशी परवानगी दिल्याशिवाय, एचएफएल ग्राहकाच्या माहितीचा उपयोग मार्केटिंगच्या हेतूसाठी करणार नाही, ज्यात एचएफएलसह 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.

४.४ पतगुणांकन संदर्भ अभिकरणे

- क) जेव्हा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा एचएफएल त्याला/तिला माहिती देईल की ते त्यांच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजना केव्हा देऊ शकतील आणि एचएफएल त्यांच्याकडील ही माहिती तपासून पाहील.
- ख) एचएफएल 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 नाहीए; आणि
 ३. ग्राहकाने असा प्रस्ताव दिलेला नाही की, एचएफएलने औपचारिक मागणी केल्यानंतर एचएफएल त्याने परतफेड केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत समाधानी नाहीए.
- ग) अशा स्थितीमध्ये कंपनी तो/ती देणे लागत असलेल्या कर्जाविषयीची अशी माहिती क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजना 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 एचएफएल त्याच्या/तिच्या खात्याविषयीची इतर माहिती पतसंदर्भ एजन्सीजना देऊ शकेल.
- ड) पतसंदर्भ एजन्सीजना दिलेल्या ग्राहकाच्या खात्याच्या इतर माहितीची प्रत, मागणी केल्यास एचएफएलद्वारा ग्राहकाला दिली जाईल.

४.५ देय रक्कम गोळा करणे

जेव्हाजेव्हा कर्ज 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

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

४.५.१ 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.

४.५.२ एचएफएलची कलेक्शन पॉलिसी सौजन्य, रास्त वर्तणूक आणि मन वळवणे यांवर आधारित असेल. ग्राहकांचा विश्वास जोपासून दीर्घकाळ संबंध स्थापन करण्यावर एचएफएलचा विश्वास असेल. एचएफएलचे 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 एचएफएलने दिलेले अधिकारपत्र दाखवले पाहिजे, एचएफएलने दिलेले किंवा कंपनीच्या अधिकाराने दिलेले तिचे ओळखपत्र दाखवले पाहिजे. एचएफएल ग्राहकांना त्यांच्याकडून येणे बाकी असलेल्या रकमेविषयी सर्व माहिती देईल आणि देय रक्कम भरणा करण्यासाठी पुरेशा कालावधीची सूचना देईल.

४.५.३ सर्व कर्मचारीवर्ग किंवा रक्कम गोळा करण्यासाठी किंवा/आणि तारण पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी एचएफएलचे 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) एचएफएलचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठीची ओळख अगदी सुरुवातीलाच करून दिली पाहिजे.
- ग) ग्राहकाच्या खाजगीपणाचा मान राखला पाहिजे.
- घ) ग्राहकाशी सभ्य भाषेत संपर्क साधला पाहिजे.
- ङ) ग्राहकाच्या व्यापाराच्या किंवा व्यवसायाच्या परिस्थितीनुरूप विशेष आवश्यकता असल्याचा अपवाद वगळून एचएफएलचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी ७.०० ते १९.०० वाजल्याच्या दरम्यान संपर्क साधतील.
- 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) कुटुंबावर दुःखाचा प्रसंग आलेला असताना किंवा अशाच प्रकारचा काही संकटसमय असतानाचा कालावधी कॉल्स करण्यासाठी/पैसे गोळा करण्यासाठी टाळला पाहिजे.
-

४.६ तक्रारी आणि गार्हाणी - अंतर्गत कार्यप्रणाली

- कंपनीच्या कर्मचार्यांनी/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 गार्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी ते त्यांच्या गार्हाण्याचे स्वरूप स्पष्टपणे उल्लेख करून व त्यासोबत असतील तर आवश्यक ती कागदपत्रे जोडून संबंधित शाखेच्या व्यवस्थापकास लिहून कळवू शकतात आणि ग्राहकाला तक्रारसंदर्भ क्रमांक देण्यात येईल.
- प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डायरेक्ट सेलिंग एजंट (डीएसए) किंवा ठेवी घेण्यासाठी असलेले ब्रोकर यांनी किंवा कंपनीने नियुक्त केलेल्या इतर कोणत्याही एजन्सीज्ने जर अयोग्य वर्तन किंवा कृती करून संहितेचा भंग केला, तर कंपनी त्यांच्याविरून तक्रार करण्याची विनंती ग्राहकाला करील. अशा तक्रारीचे अन्वेषण योग्य प्रकारे करून योग्य ती कारवाई आणि तक्रारनिवारण करण्याची खातरजमा कंपनी करील.

४.७ 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.

४.८ ठेव खाती

एचएफएल 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.

४.९ शाखा बंद करणे/स्थानांतरित करणे

एचएफएलचे शाखा कार्यालय बंद करण्यात आले/स्थलांतरित करण्यात आले, तर त्याविषयी सूचनाफलकावर सूचना प्रदर्शित करून ती ग्राहकांना सूचना देईल.

४.१० तक्रारी

- क) एचएफएलच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी स्वीकारण्यासाठी, नोंदवण्यासाठी आणि निकालात काढण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यप्रणाली असेल.
- ख) एचएफएलचे संचालक मंडळ तक्रारींची आणि गारहाण्यांची 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.
- ग) एचएफएलचे संचालक मंडळ निधीसाठीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखमीचे घटक यांसारखे संबंधित घटक लक्षात घेऊन व्याजदराचे प्रारूप स्वीकारतील आणि कर्जासाठी आणि अग्रीमासाठी आकारावयाचे व्याजदर निश्चित करतील. व्याजदर आणि जोखमीचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या संवर्गांना आकारावयाच्या वेगवेगळ्या व्याजदरांची सयुक्तिकता कर्जदारांना किंवा ग्राहकांना अर्जांमध्ये उघड करून सांगितली जाईल आणि ती मंजूरीमध्ये स्पष्टपणे कळवली जाईल.
- घ) व्याजदर आणि जोखमीचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन आणि दंडात्मक व्याजही (काही असल्यास) कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिले जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रात प्रकाशित केले जाईल. संकेतस्थळावर प्रकाशित केलेली किंवा संबंधित वर्तमानपत्रात प्रकाशित केलेली माहिती ही जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अद्ययावत केली जाईल.
- ड) व्याजदर आणि दंडात्मक व्याज (काही असल्यास) ते वार्षिकीकृत दर असले पाहिजेत, ज्यामुळे खात्याला कोणते दर आकारले जातील ह्याची नेमकी माहिती खातेदाराला कळू शकेल.
- च) कर्जदाराकडून गोळा केलेल्या हस्यात व्याज आणि मुद्दल यांचे विभाजन स्पष्टपणे दर्शविलेले असायला हवे.
- छ) तक्रारी रास्तपणे आणि जलदपणे हाताळण्यासाठी एचएफएलची कार्यप्रणाली कोठे पहायला मिळेल हे ग्राहकाला सांगितले पाहिजे. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा गारहाणी असल्यास ती नोंदवण्यासाठी आणि/किंवा त्या सादर करण्यासाठी एचएफएल त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात सुविधा उपलब्ध करून देईल.

ज) 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. ग्राहकाला असलेल्या कोणत्याही प्रश्नाच्या बाबतीत एएचएफएलचे कर्मचारी मदत करतील.
-

झ) ग्राहकाकडून जर लेखी तक्रार प्राप्त झालेली असेल, तर एचएफएल 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. जर तक्रार एचएफएलच्या १८००३००४२०४२० या समर्पित हेल्पडेस्क दूरध्वनी क्रमांकावरून किंवा ग्राहकसेवा क्रमांकावरून दिलेली असेल, तर ग्राहकाला तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि योग्य त्या कालावधीमध्ये त्याबद्दलच्या प्रगतीविषयी माहिती देणे चालू ठेवले जाईल.

ज) प्रकरणाचा तपास केल्यानंतर एचएफएल तिचा अंतिम प्रतिसाद पाठवील किंवा प्रतिसाद द्यायला अधिक वेळ का लागत आहे हे स्पष्ट करून सांगेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करील आणि त्याला/तिला हे सांगण्यात येईल की तो/ती जर समाधानी नसेल, तर तक्रार वरच्या पातळीवर कशी घेऊन जावी.

ट) ज्यांना आपल्यावर अन्याय झालेला आहे असे वाटते अशा कर्जदारांकरिता तक्रारी नोंदवण्यासाठी एचएफएल 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. एचएफएल 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 रेग्युलेशन अँड सुपरव्हिजन, नॅशनल हाऊसिंग बँक, ४था मजला, कोअर ५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - ११० ००३ येथे पाठवू शकेल.

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

४.११ 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 गारहाण्यांचे/तक्रारींचे निवारण करून घेण्यासाठी सर्वसामान्यपणे शाखांशी किंवा मुंबईतील कॉर्पोरेट कार्यालयात संपर्क साधावा.

एएचएफएलच्या सेवा/आकारांशी संबंधित जर काही गारहाणे 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/गारहाणे नोंदविण्यासाठी शाखा कार्यालयाला व्यक्तिशः भेट देऊ शकेल. शाखेत तक्रार प्राप्त झाल्यापासून समस्या दूर करण्यासाठी ग्राहकाला ७ दिवसांच्या आत प्रतिसाद दिला जाईल.

शाखेतून मिळालेला प्रतिसाद जर असमाधानकारक असेल किंवा शाखेकडून उपरोक्त कालमर्यादेत प्रतिसाद मिळाला नाह, तर ग्राहक त्याची/तिची तक्रार/गारहाणे मुंबई येथील कॉर्पोरेट कार्यालयात, कस्टमर केअर ऑफिसरकडे किंवा एएचएफएलच्या मुख्य अधिकार्यांकडे खालील पत्त्यावर किंवा ई-मेलवर, वरच्या पातळीवर घेऊन जाऊ शकेल.

द कस्टमर केअर ऑफिसर,
आधार हाऊसिंग फायनान्स लि.,
कॉर्पोरेट कार्यालय क्र. ८०२, ८वा मजला,
नटराज बाय रुस्तुमजी, पश्चिम द्रुतगती महामार्ग,
अंधेरी (पूर्व), मुंबई- ४०००६९
महाराष्ट्र राज्य.

ईमेल आयडी:- customercare@aadharhousing.com.

तक्रारीचा/गारहाण्याचा तपास केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा प्रतिसाद द्यायला अधिक वेळ का लागत आहे हे स्पष्ट करू आणि कंपनीच्या कॉर्पोरेट कार्यालयात तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत तपशीलवार उत्तर किंवा माहिती पाठविण्याचा प्रयत्न करू.

जर मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक नसेल किंवा तो प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असेल किंवा उपरोक्त कालावधीत (म्हणजेच ३० दिवसांत) 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 आयआरडीएकडे <http://www.igms.irda.gov.in> वर ऑनलाईन तक्रार करू शकेल.

५. 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 घावेत 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 एजन्सीजच्या 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.

५.१ 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 एजन्सीजच्या माध्यमातून प्रत्यक्ष भेट देऊन

पडताळणी करील.

५.२ 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.

५.३ 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.

५.४ एचएफएल त्यांची उत्पादने किंवा सेवा यांच्याविषयी खालीलपैकी एका किंवा अधिक भाषांमध्ये माहिती देईल:

- हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य ती स्थानिक भाषा.

५.५ एचएफएल 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 एचएफसीने समाजाच्या वेगवेगळ्या स्तरांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजना सुरु करण्याची किंवा त्यामध्ये सहभागी होण्याची शक्यता नाकारता येत नाही.

५.६ कर्जदाराने/ वतीय संस्थेन केलेल्या कर्जखात्याचे स्थानांतरण करण्याच्या विनंतीवर एचएफएल याथावकाश नेहमीच्या पद्धतीने करील.

५.७ या संहितेला प्रसिद्धी देण्यासाठी एचएफएल हे करील:

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

ख) ही संहिता काऊंटरवर 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.

५.८ एएचएफएलचे संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर या आदर्श संहितेचे पालन करण्यासाठी आणि तक्रारनिवारण यंत्रणांच्या कार्याचे ठरावीक कालावधीनंतर पुनरावलोकन करील. अशा प्रकारच्या पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठरावीक कालावधीनंतर संचालक मंडळाकडे त्यांनी विहित केल्यानुसार सादर केला जाऊ शकेल.
