



फेअर प्रॅक्टीस कोड (न्याय्य सराव संहिता)

## विषय सूची

अ.क्र	तपशील	पृ.क्र
I	प्रस्तावना	३
II	कोड/ संहितेची उद्दिष्टे	३
III	वचनबद्धता	३
IV	कोड / संहितेची अंमलबजावणी	३
V	जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री	३
VI	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	४
VII	कर्जाचे मूल्यमापन, अटी/शर्ती आणि कर्जाचा अर्ज नाकारल्याची सूचना	५
VIII	अटी आणि शर्तीमध्ये बदलासह कर्जाचे वितरण	५
IX	हमीदार / गॅरंटर्स	६
X	गोपनीयता आणि गुप्तता	६
XI	क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी::	६
XII	थकबाकी जमा करणे/वसूल करणे	७
XIII	समस्या आणि तक्रारी	७
XIV	अत्याधिक व्याजदरांचे नियमन	९
XV	सामान्य / सर्वसाधारण	९

## I. प्रस्तावना

या दस्तऐवजाचा उद्देश हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, 2021 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 नुसार कंपनी फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) परिभाषित करणे हा आहे.

कंपनीच्या ग्राहकांसोबतच्या व्यावसायिक व्यवहारात पारदर्शकता आणण्यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाने "फेअर प्रॅक्टिस कोड" मंजूर केले होते आणि स्वीकारले होते.

चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना चालना देणे, पारदर्शकता वाढवणे, बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देणे, कर्जदार/ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे आणि ग्राहकांचा कंपनीवरील विश्वास वाढवणे हे या संहितेचे उद्दिष्ट आहे.

हे एक प्रत्यक्ष दस्तऐवज आहे आणि ते नियमितपणे अद्यतनित केले गेले पाहिजे. कंपनीच्या FPC पैलूंवर परिणाम करणारे कोणतेही नियामक बदल येथे दिसून येतील.

## II. कोड/ संहितेची उद्दिष्टे

1. सर्वोत्तम पद्धतींचा भाग म्हणून ग्राहकांना सेवा देणे आणि व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करणे.
2. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे
3. हाऊसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये विश्वास वाढवणे.
4. स्पर्धेद्वारे उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी बाजार शक्तींना प्रोत्साहित करणे.
5. चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे,

## III. वचनबद्धता

ग्राहकांचे परस्परसंवाद प्रामाणिकपणा आणि मोकळेपणाच्या नैतिक नियमांवर आधारित आहेत याची खात्री करण्यासाठी, SRGHFL ने प्रदान केलेल्या वस्तू आणि सेवांसाठी या संहितेत नमूद केलेल्या मानकांचे आणि वचनबद्धतेचे पालन करणे आवश्यक आहे. या वस्तू आणि सेवा सर्व लागू कायदे आणि नियमांचे अक्षरशः आणि पूर्णपणे पालन करतात याची देखील खात्री करणे आवश्यक आहे.

## IV. कोड / संहितेची अंमलबजावणी:

कोड/ संहिता व्यवसायाच्या सर्व क्षेत्रांमध्ये लागू केला जाईल, ज्यामध्ये मार्केटिंग, कर्जाची उत्पत्ती, सेवा आणि संकलन प्रक्रिया यांचा समावेश आहे. न्याय्य सराव संहिता कायम ठेवण्याचे आमचे समर्पण कर्मचाऱ्यांचे उत्तरदायित्व, उत्पादकता, तंत्रज्ञान, प्रशिक्षण आणि देखरेख आणि ऑडिटिंग द्वारे दर्शविले जाईल.

कर्मचाऱ्यांना वारंवार बैठका, प्रशिक्षण सत्रे आणि संप्रेषणाच्या इतर प्रकारांद्वारे कोड/संहिता यांची जाणीव करून दिली जाईल, न्याय्य आणि उच्च-गुणवत्तेचे कर्ज तसेच प्रभावी आणि न्याय्य सेवांसाठी मजबूत वचनबद्धता सुनिश्चित केली जाईल.

हे SRGHFL च्या सर्व ऑपरेशनल/सेवा स्थानांवरून प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल. संहितेचे पालन सर्व अधिकृत अधिकार्यांनी डायरेक्ट सेलिंग एजंट (DSA), एजंट, समुपदेशक, भागीदार आणि डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म संपूर्ण काउंटरवर, (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) फोनवर, पोस्टद्वारे, इंटरनेटवर, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे काटेकोरपणे केले गेले पाहिजे.

## V. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

कंपनी याची खात्री करेल:

- a. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही.
- b. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील जाहिरातींमध्ये, इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित केले जाईल आणि संबंधित अटी व शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर उपलब्ध केली जाईल.
- c. व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि फीस ई.बद्दलची माहिती त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस/ सूचना लावून, टेलिफोन/ हेल्पलाइन द्वारे किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर, नियुक्त केलेल्या कर्मचार्याद्वारे / हेल्प डेस्क च्या मार्फत सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करून दिली जाईल.
- d. सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा घेत असल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनी ज्या गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळेल त्याच प्रकारे हाताळण्याची अपेक्षा केली जाईल.
- e. वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देऊ शकते. जर त्यांनी मेलद्वारे किंवा त्यासाठी वेबसाइटवर किंवा कस्टमर केअर नंबरवर नोंदणी करून अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तरच ग्राहकांना त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरबद्दल माहिती दिली जाऊ शकते.
- f. डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) एक आचारसंहिता (आचार नियमावली) जिथे लागू असेल, अशा कंपन्यांसाठी विहित केली जाईल ज्यांच्या सेवांचा वापर उत्पादने/सेवांच्या मार्केटिंगसाठी केला जातो, इतर गोष्टींसह, त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनवर ग्राहकाद्वारे उत्पादनाची विक्री करणे, ग्राहकाशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक आहे.
- g. कंपनीच्या प्रतिनिधीने किंवा DSA (जर असेल तर) यांनी कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाल्यास, तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी आणि नुकसान भरपाईसाठी योग्य पावले उचलली जातील.

## VI. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- a) कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण / संवाद हे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे भाषेत असावे.
- b) SRGHFL कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित किंवा नाकारल्या गेल्यास नॉन-रिफंडेबल लॉगिन फीची रक्कम, प्रीपेमेंट पर्याय आणि त्यामधील शुल्क, उशीरा परतफेडीसाठी दंड, निश्चित व्याज दर, कोणत्याही व्याजाला पुनर्स्थापित (रीसेट) करण्याचा क्लॉज असल्यास आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी कोणत्याही अन्य बाबतीत सर्व आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल / उघड केली जाईल. दुसऱ्या शब्दांत, **SRGHFL** पारदर्शक पद्धतीने कर्ज अर्जावर प्रक्रिया/मंजूर करण्याच्या सर्व शुल्कांसह "सर्व खर्च" उघड करेल. हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की असे शुल्क/फीस पक्षपात विरहित असेल.
- c) कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी अत्यावश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतरांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी सूचित केली जाऊ शकते.
- d) SRGHFL सर्व कर्ज अर्जांच्या पोचपावती देण्याची प्रणाली विकसित करेल. **SRGHFL** कर्जदाराला सर्व आवश्यक माहिती मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी वेळेत त्याच्या निर्णयाबद्दल सूचित करेल.
- e) कंपनी कर्जाची प्रक्रिया/मंजुरी देताना लागणारे सर्व शुल्क पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. असे सर्व शुल्क/फीस पक्षपात विरहित असतील. कर्जदाराची माहिती खालील प्रमाणे उघड केली जाईल -
  - कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/फीस.
  - कर्जाची रक्कम मंजूर किंवा वितरित न केल्यास परतावायोग्य आणि परत न करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम,
  - प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर.

- विलंबित परतफेडीसाठी दंड, जर असेल तर.
- निश्चित व्याजदराचे अस्तित्व.
- कोणत्याही व्याज रीसेट क्लॉजचे अस्तित्व.
- कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी कोणतीही अन्य बाब.

f) शारीरिकदृष्ट्या अपंग, अक्षम/दिव्यांग किंवा दृष्टिहीन व्यक्तींशी व्यवहार करताना **SRGHFL** कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणार नाही. **SRGHFL** अशा व्यक्तींशी मानवी व्यवहार करेल आणि शाखेला भेट देणाऱ्या इतर ग्राहकांपेक्षा अशा व्यक्तींच्या प्रश्नांना/अर्जांना प्राधान्य देईल. तसेच, **SRGHFL** सेवा प्रदान करताना ज्येष्ठ नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या विकलांग, शारीरिकदृष्ट्या अपंग किंवा दृष्टिहीन व्यक्तींसारख्या ग्राहकांसाठी ते सुलभ आणि सोयीस्कर बनवण्यासाठी विशेष प्रयत्न करेल.

## VII. कर्जाचे मूल्यमापन, अटी / शर्ती आणि कर्जाचा अर्ज नाकारल्याची सूचना

- साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळीच **SRGHFL** द्वारे गोळा केले जातात. त्याला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी त्वरित संपर्क साधला जाईल.
- SRGHFL** ग्राहकाला लिखित स्वरूपात स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजलेल्या भाषेत पोचपावती पत्राद्वारे किंवा अन्यथा मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम तसेच वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, EMI संरचना, यासह अटी व शर्ती कळवेल. प्रीपेमेंट फीमध्ये दंडात्मक व्याज समाविष्ट असेल आणि ग्राहकाकडून रेकॉर्डसाठी या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती घेतली जाईल.
- SRGHFL** ने कर्जाच्या करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद करणे आवश्यक आहे.
- SRGHFL** कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत तसेच कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक परिशिष्टाची प्रत अनिवार्यपणे प्रत्येक कर्जदाराला सादर करेल.
- कर्जाचा अर्ज फेटाळल्यास / नाकारल्यास, ग्राहकाला **SRGHFL** च्या कर्जाची ऑफर देण्यास असमर्थता आणि नाकारण्याच्या कारणांबद्दल लेखी कळवले जाईल

## VIII. अटी आणि शर्तीमध्ये बदलासह कर्जाचे वितरण

- SRGHFL** खात्री करेल की कर्ज करार/मंजूरी पत्रात दिलेल्या मान्य वितरण वेळापत्रकानुसार (मूळ किंवा सुधारित) वितरण केले गेले आहे.
- SRGHFL** त्यांच्या ग्राहकांना वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंडात्मक व्याज, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजलेल्या भाषेत अटी व शर्तीमधील बदलांबद्दल आगाऊ सूचना देईल आणि इतरांच्या बाबतीत, सार्वजनिक सूचना/शाखा/कंपनीच्या संकेतस्थळावरील सूचना फलकावर वेळोवेळी सूचना दिल्या जातील.
- SRGHFL** खात्री करेल की कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीजची मागणी परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- SRGHFL** कर्जाच्या थकित रकमेची वसुली झाल्यानंतर लगेचच सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल, जर **SRGHFL** कडे कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणतेही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकार असेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला थकबाकीच्या दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/देय होईपर्यंत **SRGHFL** कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज जारी करेल याची माहिती दिली जाईल.
- अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबद्दल कर्जदाराला माहिती देणे आणि भविष्यात बदल प्रभावी आहेत याची खात्री करणे. जेथे आवश्यक असेल तेथे, कर्ज करारामध्ये योग्य अट समाविष्ट केली पाहिजे.

- f) बदल ग्राहकांसाठी हानिकारक असल्यास, ते कोणतेही अतिरिक्त शुल्क न भरता 60 (साठ) दिवसांच्या आत कधीही (कोणत्याही सूचना न देता) खाते बंद किंवा स्विच करू शकतात.

## IX. हमीदार / गॅरंटर्स

हमीदार म्हणजे ज्या व्यक्तीने कर्जदाराच्या समर्थनार्थ जबाबदारी स्वीकारली आहे. तद्वतच हमीदार हा सरकारी कर्मचारी किंवा इतर कोणतीही व्यक्ती असावा. हमीदार म्हणून काम करणाऱ्या व्यक्तीला कंपनी सूचित करेल:

- हमीदार म्हणून त्याची/तिची क्षमता;
- तो/ती बांधील असलेल्या दायित्वाची रक्कम;
- ज्या परिस्थितीत कंपनीला त्याचे दायित्व भरण्यास सांगितले जाऊ शकते;
- जर तो हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर कंपनीकडे त्याच्या कंपनीतील इतर निधीचा आधार आहे का?;
- त्याची दायित्वे विशिष्ट क्वांटमपुरती / परिमाणांपुरती मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत;
- गॅरंटर म्हणून त्याची जबाबदारी कोणत्या वेळेत आणि परिस्थितीत सोडवली जाईल आणि कंपनीद्वारे सूचना देण्याची पद्धत याशिवाय त्यांना कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीची माहिती दिली जाईल.
- जर जामीनदाराने थकवाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही सावकार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीची पूर्तता करण्यास नकार दिला तर, अशा जामीनदारालाही 'विलफुल डिफॉल्टर' मानले जाईल.

ज्या कर्जदारासाठी तो हमीदार आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही प्रतिकूल बदलाबाबत कंपनीने माहिती दिली पाहिजे.

## X. गोपनीयता आणि गुप्तता:

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [जरी ग्राहक आता ग्राहक नसला तरीही], आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता, कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, तिच्या गटातील इतर कंपन्यांच्या घटकांसह, कोणालाही प्रदान करणार नाही:

- कायद्याने माहिती द्यायची असेल तर;
- माहिती उघड करणे हे जनतेचे कर्तव्य असेल तर;
- कंपनीच्या हितासाठी त्यांना माहिती प्रदान करणे आवश्यक असल्यास ( उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु त्याचा वापर ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दलची माहिती [ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह] इतर समूह कंपन्यांसह, मार्केटिंगच्या उद्देशाने इतर कोणालाही देण्यासाठी वापरला जाऊ नये;
- जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने;
- कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, संदर्भ देण्यापूर्वी ग्राहकाकडून लेखी परवानगी घेणे आवश्यक आहे;
- विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत कंपनीने त्याच्याबद्दल ठेवलेल्या वैयक्तिक रेकॉर्डमध्ये प्रवेश करण्याच्या त्याच्या अधिकारांच्या मर्यादांबद्दल क्लायंटला सूचित केले जाईल;

जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी कंपनीसह कोणत्याही व्यक्तीद्वारे मार्केटिंग उद्देशांसाठी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही..

## XI. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीज:

ग्राहकाला सूचित केले जाते की नवीन खाते उघडण्याच्या वेळी, कंपनी त्याच्या/तिच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे सादर करेल आणि कंपनी या संदर्भात चौकशी करू शकते.

कंपनी क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना ग्राहकाने घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती उघड करू शकते जर:

- i. ग्राहक त्याच्या देयकांमध्ये मागे असल्यास;
- ii. थकीत रक्कम वादात नसल्यास; आणि
- iii. कंपनीने औपचारिक मागणी केल्यानंतर ग्राहकाने त्याच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कंपनीच्या समाधानासाठी प्रस्ताव दिलेला नसल्यास.

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाने घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती देईल. या प्रकरणांमध्ये, कंपनी ग्राहकाला लेखी (आवश्यक असल्यास) कळवेल की क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना घेतलेल्या कर्जाची माहिती देण्याची योजना आहे. तसेच, कंपनी ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा क्रेडिट मिळविण्याच्या तुमच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम स्पष्ट करेल.

जर ग्राहकाने तसे करण्याची परवानगी दिली असेल तर कंपनी ग्राहकाच्या खात्याबद्दलची इतर माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देऊ शकते.

जर ग्राहकाने विनंती केली असेल तर कंपनी ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाविषयी प्रदान केलेल्या माहितीची एक प्रत प्रदान करेल.

## XII. थकबाकी जमा करणे / वसूल करणे

जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनीने परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि कालावधी याद्वारे ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट केली पाहिजे. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, थकबाकीची रक्कम वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा त्याला वैयक्तिकरित्या भेट देऊन स्मरण करून देणे आणि/किंवा सुरक्षा, असल्यास, काढून घेणे समाविष्ट असेल.

कंपनीच्या संकलन/पुनर्प्राप्ती धोरणाचा पाया सौजन्यता, समानता आणि मन वळवणे यावर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन नातेसंबंध जोपासण्यात कंपनीचा विश्वास आहे. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी किंवा त्यांच्या वतीने कर्ज वसुली करताना किंवा सुरक्षा ताब्यात घेण्याच्या प्रक्रियेत त्यांच्या वतीने काम करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या कोणीही स्वतः ची ओळख करून दिली पाहिजे आणि विनंतीनुसार कंपनीने प्रदान केलेले अधिकार पत्र दाखवले पाहिजे. कंपनी ग्राहकांना थकबाकीच्या रकमेबाबत सर्व माहिती देईल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

सर्व कर्मचारी सदस्यांनी किंवा कंपनीचे संकलन आणि/आणि सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी अधिकृत कोणीही खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:

- i. ग्राहकांशी साधारणपणे त्याच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि किंवा कुठलेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना त्याच्या निवासस्थानी आणि निवासस्थानी उपलब्ध नसल्यास त्याच्या व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
- ii. ग्राहकाचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला कळवले पाहिजेत.
- iii. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला गेला पाहिजे.
- iv. ग्राहकांशी संभाषण सभ्य पद्धतीने केले पाहिजे.
- v. जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा कामाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसेल तेव्हा कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी 0700 तास ते 1900 तासांच्या दरम्यान संपर्क साधतील.
- vi. विशिष्ट वेळी किंवा ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकांच्या विनंतीवर शक्य तितक्या विचार केला जाईल.
- vii. कॉलची वेळ, संख्या आणि संभाषणाचा विषय याचे योग्य दस्तऐवजीकरण केले जाईल.
- viii. परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीशी संबंधित विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व मदत केली पाहिजे.
- ix. थकीत रक्कम जमा करण्यासाठी ग्राहकाच्या घरी जाताना सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळला पाहिजे.
- x. कुटुंबातील शोक किंवा इतर कठीण प्रसंगी एखाद्याने कॉल करणे / थकबाकी वसूल करण्यासाठी जाणे टाळले पाहिजे.

### XIII. समस्या आणि तक्रारी

- i. कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि निकाली काढण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.
- ii. कंपनीचे बोर्ड तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशी प्रणाली पुढील उच्च स्तरावर विवादांचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल.
- iii. तक्रारी निष्पक्ष आणि त्वरीत हाताळण्यासाठी कंपनीची कार्यपद्धती कुठे शोधायची हे कंपनी ग्राहकांना कळवेल.
- iv. ग्राहकाला तक्रार करायची असेल तर त्याला कळवावे:
  - a. हे कसे करायचे
  - b. कुठे तक्रार करता येते
  - c. तक्रार कशी करावी
  - d. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी
  - e. निवारणासाठी कोणाकडे संपर्क साधावा
  - f. ग्राहक परिणामाबद्दल खूश नसल्यास काय करावे.
  - g. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकाच्या कोणत्याही प्रश्नासाठी ग्राहकाला मदत करतील.
- v. ग्राहकांच्या समस्या / तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा:

लेव्हल / स्तर	तपशील
लेव्हल / स्तर -1 शाखा / टोल फ्री क्रमांक	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ आम्हाला आमच्या टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा. 1800 1212 399 (सोमवार ते शनिवार - सकाळी 10:30 ते संध्याकाळी 5)</li><li>➤ तुमची तक्रार लॉग इन करा आणि पुढील फॉलोअपसाठी तुमच्या जवळच्या SRGHFL शाखेत सोमवार ते शनिवार सकाळी 10:30 ते संध्याकाळी 5 या कालावधीत तक्रार तिकीट आयडी मिळवा.</li></ul>
लेव्हल / स्तर -2 तक्रार निवारण अधिकारी (लेव्हल / स्तर 1 पासून 20 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर तो लेव्हल / स्तर 2 वर तक्रार करू शकतो)	श्री लवंग मुरडिया (तक्रार निवारण अधिकारी) 321, एस एम लोढा कॉम्प्लेक्स, शास्त्री सर्कल जवळ उदयपूर राजस्थान 313001 दूरध्वनी क्रमांक: 0294-2561882 ईमेल: <a href="mailto:cgcell@srghousing.com">cgcell@srghousing.com</a>
लेव्हल / स्तर -3 नॅशनल हाऊसिंग बँक	ग्राहकाला SRGHFL कडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, तो खालील पत्त्यावर नॅशनल हाऊसिंग बँकेशी संपर्क साधू शकतो:
ऑनलाइन मोड	तक्रारदार तक्रार नोंदवण्यासाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात: <a href="https://grids.nhbonline.org.in">https://grids.nhbonline.org.in</a>
ऑफलाइन मोड	ऑफलाइन/फिजिकल पोस्टद्वारे, तुम्ही Complaint_form.pdf लिंक ( <a href="http://nhb.org.in">nhb.org.in</a> ) वर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात खालील पत्त्यावर लिहू शकता: तक्रार निवारण कक्ष, पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हाऊसिंग बँक, 4था मजला, कोर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003



- vi. ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत त्यांना पोचपावती / उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार निकाली काढणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदाचा उल्लेख असावा. HFC च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा कस्टमर केअर नंबरवर फोनद्वारे तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.
- vii. प्रकरणाची चौकशी केल्यानंतर, कंपनी आपला अंतिम प्रतिसाद ग्राहकाला पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि तरीही तो समाधानी नसेल तर त्याची तक्रार पुढे कशी न्यायची याची माहिती दिली जाईल.
- viii. तक्रारदाराकडून वाजवी वेळेत पडताळणी केल्यानंतर तक्रारीचा विचार केला जाईल. आम्हाला माहिती प्राप्त आणि सत्यापित करण्यास सक्षम करण्यासाठी व्यक्तीचे योग्य संपर्क तपशील आवश्यक आहेत
- ix. SRGHFL कडे आमच्या सर्व शाखांमध्ये पुढील गोष्टी आहेत:
  - a) तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
  - b) प्रदर्शित तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक
  - c) समस्येचे निराकरण करण्यासाठी किती वेळ लागेल याची माहिती किंवा ती पुढे कशी न्यायची याबद्दल माहिती.
  - d) तक्रारदाराला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, त्यामुळे तक्रारदार NHB वेबसाइटवर किंवा NHB, नवी दिल्ली येथे पोस्टाद्वारे ऑनलाइन तक्रार दाखल करून नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतात.

तक्रार निवारण युनिटची प्रक्रिया ग्राहकांच्या समाधानासाठी सर्व तक्रारींचे निराकरण करण्याची खात्री करेल.

#### XIV. अत्याधिक व्याजदरांचे नियमन:

- a) SRGHFL ग्राहकाला सूचित करेल की कंपनी कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनावर निश्चित व्याज दर आकारते.
- b) SRGHFL ने व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत.
- c) कर्ज आणि ऍडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी, कंपनीने एक व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे ज्यामध्ये निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांचा समावेश होतो.
- d) किती व्याज आकारले जाईल हे मुख्यतः कर्जदाराच्या जोखीम श्रेणीद्वारे निर्धारित केले जाते, ज्यामध्ये स्पर्धा, आर्थिक ताकद, व्यवसाय आणि नियामक वातावरण यासारख्या घटकांचा समावेश होतो.
- e) व्याजाचा दर वार्षिक केला जाईल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- f) कर्जदारांकडून मिळणाऱ्या हस्यांच्या पेमेंटमध्ये मुद्दल आणि व्याज यांच्यातील फरक स्पष्ट केला पाहिजे.

#### XV. सामान्य/सर्वसाधारण

कंपनी हे करेल:

- i. कर्ज मंजूरीचे स्पष्टीकरण देताना लागू शुल्क आणि शुल्कासह तुमच्या कर्ज उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा. कंपनी उत्पादने आणि सेवांबद्दल माहिती इंग्रजीमध्ये देईल. मागणी असल्यास ती हिंदी किंवा इतर भाषांमध्ये उपलब्ध करून दिली जाऊ शकते.
- ii. ग्राहकांना अर्ज करण्यास सक्षम होण्यासाठी कोणती माहिती आणि कागदपत्रे आवश्यक आहेत याबद्दल सल्ला द्या. याव्यतिरिक्त, ग्राहकाला नाव, पत्ता, रोजगार आणि इतर तथ्ये तसेच कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी वैधानिक प्राधिकरणांद्वारे (जसे की पॅन तपशील) निर्दिष्ट केलेल्या इतर कोणत्याही दस्तऐवजांबद्दल आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबद्दल माहिती दिली जाईल.
- iii. ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी ग्राहकाच्या निवासस्थानावर जाऊन आणि/किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा त्याच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर भेट देऊन, कंपनीने आवश्यक वाटल्यास या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे करावी.

- iv. कंपनीला त्याच्या खात्याशी संबंधित कोणत्याही व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यासाठी सूचित केले जाईल आणि कंपनीला पोलीस/इतर तपास यंत्रणांना सहभागी करून घेण्याची आवश्यकता असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित केले जाईल.
- v. कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर त्याने फसवणूक केली तर त्याच्या खात्यावर झालेल्या सर्व नुकसानासाठी तो जबाबदार असेल आणि जर त्याने योग्य काळजी न घेता काम केले आणि तोटा झाला तर त्याला त्यासाठी जबाबदार धरले जाईल.
- vi. कंपनीचे संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर योग्य आचरण संहितेचे पालन करण्याबाबत नियतकालिक पुनरावलोकन करण्याची तरतूद करते. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ( आवश्यक असल्यास) मंडळाने विहित केलेल्या नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.
- vii. कर्ज देताना कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करत नाही. पुढे कंपनी अपंगत्वाच्या आधारावर उत्पादने, सेवा, सुविधा इ. प्रदान करताना दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांशी भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखत नाही.
- viii. कंपनी कर्जदार किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल.
- ix. SRGHFL ने सर्व बाबतीत कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करणे आवश्यक आहे. हा दस्तऐवज SRGHFL द्वारे प्राप्त विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल.
- x. संहिता / कोडची प्रसिद्धी करण्यासाठी, कंपनी करेल:
  - a. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहिता / कोडची प्रत प्रदान करा.
  - b. हा कोड / संहिता काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे विनंती केल्यावर उपलब्ध करा;
  - c. ही संहिता / कोड प्रत्येक शाखा/उपग्रह केंद्रांवर आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि
  - d. त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना कोड / संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करा.
- xi. कोणत्याही पूर्व वैयक्तिक सूचनेशिवाय कोणत्याही वेळी या कोडमध्ये बदल/हटवणे/जोडण्याचा अधिकार कंपनी राखून ठेवते आणि असे बदल/हटवणे/जोडणे बंधनकारक असतील.

(23-05-2024 पर्यंत अपडेट केले)

\* दस्तऐवज समाप्त \*