



KIFS Housing Finance Limited

FAIR PRACTICES CODE

आवृत्ती	यांनी तयार केले	द्वारे पुनरावलोकन केले	च्याकडून मंजूर	मंजूर तारीख
१.०	स्वर्णपाल सिंग वैस	समिती	समिती	२७ एप्रिल २०१७
वार्षिक अहवाल		समिती	समिती	४ मे २०१८
वार्षिक अहवाल		समिती	समिती	१२ एप्रिल २०१९
वार्षिक अहवाल		समिती	समिती	११ जून २०२०
वार्षिक अहवाल		समिती	समिती	३ जून २०२१
वार्षिक अहवाल		समिती	समिती	२७ मे २०२२
वार्षिक अहवाल		समिती	समिती	३० मे २०२३

सारांश

१. हेतू

२. उद्दिष्टे आणि अर्ज

३. ग्राहकांसोबत वाजवी सराव

४. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

५. कर्ज

६. सामान्य

१. हेतू

गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी उचित व्यवहार संहितेची मार्गदर्शक तत्त्वे जी संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांशी व्यवहार करताना/संबंध निर्माण करताना वाजवी पद्धतींची मानके परिभाषित करतात आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) द्वारे आरबीआय परिपत्रक आरबीआय/२०२०-२१/७३ डीओआर द्वारे तयार आणि सुधारित केली आहेत. आवश्यकतेनुसार . क्षेत्रातील सर्वोत्तम कॉर्पोरेट सराव अनुसरण करा. या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुषंगाने, केआयएफएस हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड (केएचएफएल) ने एक "वाजवी सराव संहिता" तयार केली आणि लागू केली.

२. कोडची उद्दिष्टे आणि अर्ज:

२.१ संहितेचे उद्दिष्ट:

केआयएफएस हाऊसिंग फायनान्सने कॉर्पोरेट पद्धतींच्या अग्रगण्य पद्धतींचा पाठपुरावा करणे आणि व्यवसाय व्यवहारात पारदर्शकता आणणे हे त्यांचे उद्दिष्ट निश्चित केले आहे. त्यानुसार, एक उचित सराव संहिता खालील उद्देशाने सेट केली गेली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला तो/ती सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतो हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहक आणि एचएफसी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे;
- गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

२.२ कोडचा वापर:

या संहितेचे सर्व भाग सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतात जे सध्या प्रदान केले जात आहेत किंवा ज्या यापुढे सादर केल्या जाऊ शकतात, कोणत्याही प्रकारे आणि/किंवा कोणत्याही पद्धतीने.

३. ग्राहकांसोबत वाजवी सराव:

आम्ही ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये याद्वारे निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागू:

- आमची उत्पादने आणि सेवांसाठी आणि आमच्या कर्मचाऱ्यांनी अनुसरण केलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींमध्ये या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे.
- संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करणारी उत्पादने आणि सेवा ऑफर करणे.

c) ग्राहकांशी संवाद साधताना प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांची पूर्तता करणे

३. अ. केआयएफएस हाऊसिंग कर्जदारास कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क / शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंड याबद्दल सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. कोणतेही, फिक्स्ड वरून फ्लोटिंग रेट किंवा त्याउलट कर्जावर स्विच करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज रीसेट क्लॉजचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब. दुसऱ्या शब्दांत, KIFS हाऊसिंग पारदर्शक पद्धतीने कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूरी यामध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्चात' उघड करेल. असे बदल/शुल्क भेदभावरहित असल्याचीही खात्री करावी.]

४. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

आपण करू :

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि सत्य बनवा.
- आमच्या कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, कर्जाच्या व्याजदराची माहिती समाविष्ट असलेल्या कोणत्याही माध्यमात, आमच्या लागू होऊ शकतील अशा व्यावसायिक अटींचा उल्लेख केला जाईल आणि विनंती केल्यावर, संपूर्ण अटी व शर्ती उपलब्ध करून दिल्या जातील.
- आमच्या शाखांमध्ये नोटीस टाकून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क यांची माहिती द्या; आणि ग्राहकांच्या परस्परसंवादासाठी हेतू असलेल्या इतर कोणत्याही माध्यमाद्वारे
- तृतीय पक्षांना ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती तितक्याच प्रमाणात गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळण्यास बांधील आहे, ज्यावेळी तृतीय पक्षांकडून अशी समर्थन सेवा घेतली जाते.
- वेळोवेळी, ग्राहकांना आमच्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये त्यांच्याद्वारे उपलब्ध करून द्या. तथापि, आमची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवेच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, ग्राहकांना त्यांची संमती मेलवर किंवा वेबसाइटवर नोंदणीद्वारे किंवा अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी ग्राहक सेवा क्रमांकाद्वारे कळवली जाईल.
- आमच्या बिझनेस असोसिएट्स किंवा डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी आचारसंहिता लिहून द्या ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी घेतली जातात ज्यात इतर बाबींमध्ये जेव्हा ते ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.
- आमच्या बिझनेस असोसिएट/प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डायरेक्ट सेलिंग एजंटकडून अयोग्य वर्तन किंवा या संहितेचे उल्लंघन करणाऱ्या कोणत्याही कृतीशी संबंधित ग्राहकांकडून आलेल्या तक्रारींबाबत चौकशी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलणे.

५. कर्ज

५.१ (i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- आमच्या कर्ज अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल. आमचा कर्ज अर्ज अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी सूचित करेल.
- आम्ही सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देऊ ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील.

(ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- सामान्यतः आम्ही अर्जांच्या वेळी कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील गोळा करू. आम्हाला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले जाईल की तिच्याशी/त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- आम्ही कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी व शर्तीद्वारे लेखी कळवू आणि या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती ठेवू. कर्ज वाटपाच्या वेळी कर्जदाराकडून.

(iii) कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संप्रेषण

जर आम्ही ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसल्यास, आम्ही नाकारण्याचे कारण(ने) लिखित स्वरूपात कळवू.

(iv) मुदत आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- कर्ज करारामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल.
- आम्ही कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देऊ. आम्ही व्याजदरातील बदलाचा पूर्वतयारीत परिणाम करणार नाही. या संदर्भात योग्य अट करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- जेव्हा असा बदल ग्राहकाकडून गैरसोय मानला जातो, तेव्हा कर्जदाराला 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता त्याचे/तिचे खाते बंद करण्याची किंवा ते बदलण्याची परवानगी दिली जाईल.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागवण्याचा कोणताही निर्णय / त्वरीत कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- आम्ही सर्व रोखे परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार सोडू. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / पैसे भरेपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा आम्हाला अधिकार असलेल्या अटींसह सूचित केले जाईल.

५.२ जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाचा जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली पाहिजे

- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;

- b) दायित्वाची रक्कम तो/ती त्याला/स्वतःला कंपनीला देईल;
- c) ज्या परिस्थितीत HFC त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;
- d) जर तो/शेफेल हमीदार म्हणून पैसे भरू शकला नाही तर HFC कडे कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा आहे की नाही;
- e) गॅरंटर म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत की अमर्यादित आहेत;
- f) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच HFC त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
- g) जर जामीनदाराने कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदारास देखील एक विलफुल डिफॉल्टर म्हणून गणले जाईल.
जर जामीनदाराने कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदारास देखील एक विलफुल डिफॉल्टर म्हणून गणले जाईल.

ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची माहिती आम्ही त्याला/तिला देत राहू.

५.३ गोपनीयता आणि गोपनीयता

आम्ही ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानू आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. आम्ही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही प्रकट करणार नाही:

- a) कायद्याने माहिती द्यायची असेल तर.
- b) माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
- c) जर एचएफसीच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) माहिती इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून त्याचा वापर केला जाऊ नये. समूह, विपणन हेतूने.
- d) जर ग्राहकाने HFC ला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- e) जर एचएफसीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल, तर ते देण्यापूर्वी त्यांनी त्यांची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी.
- f) HFC कडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.
- g) जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत HFCs ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर HFCs सह इतर कोणाकडूनही विपणन उद्देशांसाठी करणार नाही.

५.४ क्रेडिट संदर्भ एजन्सी:

- a) आम्ही ग्राहकाला कळवू की आम्ही क्रेडिट संदर्भ एजन्सीद्वारे धनादेश कधी करू शकतो आणि कर्ज खाते उघडल्यास आम्ही त्याच्या/तिच्या खात्याचे तपशील त्यांना कधी देऊ शकतो.

- b) आम्ही क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना वैयक्तिक कर्जाबद्दल माहिती देऊ शकतो जर ग्राहकाने त्यांना देणे आहे:
- ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांसह मागे पडला आहे;
 - देय रक्कम वादात नाही;
 - आमच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने त्याच्या/कर्जाची परतफेड करण्यासाठी समाधानकारक प्रस्ताव दिलेले नाहीत.
- c) या प्रकरणांमध्ये, आम्ही ग्राहकाला लेखी कळवू की आम्ही ग्राहकाच्या कर्ज खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना देण्याची आमची योजना आहे. त्याच वेळी, आम्ही ग्राहकांना क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि आम्ही प्रदान केलेली माहिती ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर कसा परिणाम करू शकते हे स्पष्ट करू.
- d) जर ग्राहकाने आम्हाला तशी परवानगी दिली असेल तरच आम्ही क्रेडिट संदर्भ संस्थांना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकतो.
- e) क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत, मागणी केल्यास, ग्राहकांना प्रदान केली जाईल.

५.५ थकबाकी जमा करणे

जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यानुसार ग्राहकाला समजावून सांगितले जाते. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल तर, प्रचलित कायद्याचे पालन करून, देय रकमेच्या वसुलीसाठी एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाते ज्यामध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून देणे समाविष्ट असते. .

५.५.१ आमच्या संकलन धोरणाच्या आधारे सौजन्य, वाजवी वागणूक आणि मन वळवणे.

आमचे कर्मचारी किंवा आमच्याकडे देय रक्कम जमा करण्यासाठी किंवा/आणि सुरक्षितता पुनर्संचयित करण्यासाठी आमच्या प्रतिनिधीत्वासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून देईल आणि प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेल आणि KIFS हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली कार्ड समस्या ओळखेल. आम्ही ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देऊ आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करू.

५.५.२ कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा संग्रहात किंवा/आणि सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल:

- a) ग्राहकांशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला जाईल.
- b) MBIND चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार ग्राहकाला प्रथमच कळवले जातील.
- c) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- d) ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा
- e) आम्ही ग्राहकांशी ०७०० ते १९०० वाजण्याच्या दरम्यान संपर्क साधू, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशिष्ट परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसते.
- f) विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल.
- g) वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- h) परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकवाकीसंबंधी विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जाईल.
- i) थकवाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सभ्यता राखली जाईल.
- j) अयोग्य प्रसंग जसे की कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्ती प्रसंगी थकवाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळावे.

५.६. तक्रारी आणि तक्रारी

५.६.१ अंतर्गत प्रक्रिया

आमच्याकडे प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करणे यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.

- a) आमच्या संचालक मंडळाने मांडलेली तक्रार निवारणासाठी योग्य यंत्रणा तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी आधार तयार करेल.
- b) आमच्या तक्रारींच्या हाताळणीचे तपशील कोठे शोधायचे हे आम्ही ग्राहकांना कळवू.
 - a) ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास, त्याला/तिला सांगितले जाईल:
 - i. तक्रार कशी करावी
 - ii. जिथे तक्रार करता येते
 - iii. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी
 - iv. निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
 - v. जर ग्राहक परिणामाबद्दल आनंदी नसेल तर काय करावे.
 - vi. आमचे कर्मचारी ग्राहकाला इतर कोणत्याही प्रश्नात मदत करतील.

c) जर आम्हाला ग्राहकाच्या लिखित फेरनाम्याची तक्रार मिळेल तर, आम्ही त्याला आठवड्याच्या आत उत्तर देण्याचा प्रयत्न करू. आतच आठवड्याच्या ., आग्रहाचा आदर करणारा आपल्याला वरीलकिंवा पदनिर्वाचनाच्या वर्णनासह अधिकार्याच्या नाव आणि पद कस असेल, हे द्यावं सेवा ग्राहक किंवा हेल्पडेस्क टेलिफोन विशेष ग्राहकाच्या किंवा आणि .

तर येईल तक्रार क्रमांकावरून, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला आणि योग्य कालावधीत आग्रहाच्या प्रगतीसोबत त्याची माहिती देण्यात योग्य असेल".

b) विचारणा करण्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला आमची शेवटची प्रतिसाद पाठवीता किंवा प्रतिसाद देण्याच्या कारणास आणि त्याला उत्तरदायी वाढवायला आणण्याचा प्रयत्न करू आणि त्याच्या तक्रारच्या मिळाल्याच्या आठवड्याच्या आत योग्य कालावधीत किंवा उत्तरदायीता अधिक कालावधी आवश्यक आहे त्याचे कारण समजवून देण्यात योग्य आहे आणि आम्ही ग्राहकाला सांत्वना न लागल्यास, त्याच्या तक्राराच्या आगे कसे घेतले पाहिजे, हे त्याला सांगितल्याचं किंवा सांगितल्याच्या प्रयासात योग्य आहे.

e) आम्ही आमच्या आपत्ती सुधारणा प्रक्रियेच्या जाहिरातीत लागू करणार आहोत आणि विशेषपणे आमच्या वेबसाइटवर, शाखा आणि कार्यालयांवर त्याच्या उपलब्धीत ठरवून देणार आहोत " .

६. सामान्य

- a) आम्ही ग्राहकाला कर्ज अर्जात त्यांनी दिलेल्या माहितीची सत्यपत्रकरणाची माहिती देणार आहोत, प्रत्यक्ष किंवा आमच्या व्यापार साथी किंवा कार्यालयांस नियुक्त केलेल्या वळणाच्या गोष्टीच्या माध्यमाने.
- b) आम्ही ग्राहकाला सांगितल्याचं की, जर ग्राहकाच्या खात्याच्या एक व्यवहाराची तपासणी किंवा त्याच्या ग्राहकाच्या खात्याच्या सोडल्याच्या आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाच्या सहकार्य करण्याची आवश्यकता असल्यास तो सांगितल्याचं की, त्याला पोलिस/इतर तपासणी विभागांसह सहकार्य करण्याची आवश्यकता असल्यास.
- c) आम्ही ग्राहकाला सलंग नसल्यास आपल्याला सर्व तोटे आपल्या खात्यातील आपल्याने उद्रेकाच्या संदर्भात उपयोग केल्यास हे सांगितल्याचं की, जर ग्राहक अव्यवसायिकपणे वागण्याची क्रिया करतो, तर ग्राहकाच्या खात्यातील कोणत्या चांगल्या काळानुसार चालवताना तो तोटा असू शकतो.
- d) आम्ही ग्राहकाला आमच्या उत्पादनांची आणि सेवा आपल्याला निमित्त म्हणून किंवा एकाच किंवा एकाच खात्यातील अधिक भाषांमध्ये सांगणार आहोत: हिंदी, इंग्रजी किंवा उपयुक्त स्थानिक भाषा.
- e) आम्ही उधळलेल्या, जाती आणि धर्माच्या आधारावर उधळलेल्या, किंवा अंधवाणे किंवा देहविकलांच्या आधारावर उधळलेल्या अर्जदारांना उपाय, सेवा, साधने इत्यादी आपल्याला विस्तारपूर्वक किंवा देहविकलतेच्या दृष्टिकोणाने उपलब्ध करण्यात उधळलेल्या नसू शकतो.
- f) आम्ही एक कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाच्या विनंत्यांची प्रक्रिया, आपल्या कर्ज देणार्या किंवा एका बँक/वित्तीय संस्थानाकडून, सामान्यपणे प्रक्रिया करू आहे.
- g) हे संहिता जनाच्याला प्रसारित करण्याच्या उद्देशाने,
 - i. मौजूद आणि नवे ग्राहक, संवाददार कामगारांना हे संहिता चे एक प्रति देणार
 - ii. हे संहिता विचारल्यानंतर, गुच्छावर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संवाद किंवा मेलद्वारे विचारल्यानंतर विचारल्यानंतर मागण्याची प्रस्तावना देणार
 - iii. हे संहिता प्रत्येक शाखेवर आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करणार
 - iv. कर्मचाऱ्यांना संहिता विशिष्ट माहिती देण्याच्या संदर्भात प्रशिक्षण देणार आणि संहिता कार्यान्वितीमध्ये तयार करण्याचा कार्यशीलपणा देणार.
- h) निदर्शन निदेशक मंडळाने नियमन चुकल्याच्या सुविधा आणि विवाद सुधारणा प्रक्रियेच्या पालिकेल्या स्तरांवरील कार्यन्याणाच्या संदर्भात सामयिक समीक्षा करणार आहे. त्याच्या

समीक्षाच्या संदर्भात एकत्रित माहितीची अहवाल तो आवश्यक असल्यास नियमितीने तो बोर्डला उपलब्ध केल्याचं प्रिवढ आवश्यक आहे, ज्याच्या नियमितीने तो सांगितल्याच्या आहे.

पुढे, तंत्रज्ञानिकांनी सुचना दिल्यानंतर, कंपनी सूचनांचा/अधिसूचना/मार्गदर्शन किंवा त्याच्या नियमकांना अनुसरण करू आणि तो सुधारण्याच्या आवश्यक असल्यास, वेळावेळी त्यांनी नियमन करावे.
