



KIFS हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड
न्याय्य व्यवहार आचारसंहिता
आवृत्ती १.१ / फेब्रुवारी, २०२५

अस्वीकृती:

हा दस्तऐवज "गोपनीय" वर्गवारीतील सामग्रीचा समावेश करतो. KIFS ने विशेषतः परवानगी दिल्याशिवाय, या दस्तऐवजाच्या धारकाने यामधील माहिती गोपनीय ठेवावी आणि ती माहिती संपूर्णपणे किंवा अंशतः कोणत्याही अनधिकृत व्यक्तीला उघड करण्यापासून किंवा प्रसारित करण्यापासून संरक्षित ठेवावी.

सूचना:

ही प्रकाशन सामग्री KIFS ची पूर्वलिखित परवानगी घेतल्याशिवाय कोणत्याही स्वरूपात किंवा कोणत्याही माध्यमाद्वारे — इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, छायाप्रत (फोटोकॉपी), ध्वनिमुद्रण किंवा इतर कोणत्याही प्रकारे — पुनरुत्पादित, संग्रहित किंवा प्रसारित करता येणार नाही.

संस्करण	तयार केलेले	समीक्षा केलेले	स्वीकृत केलेले	स्वीकृत तारीख
१.०	स्वर्णपाल सिंह बैस	मंडळ	मंडळ	२७ एप्रिल, २०१७
वार्षिक आढावा		मंडळ	मंडळ	०४ मे, २०१८
वार्षिक आढावा		मंडळ	मंडळ	१२ एप्रिल, २०१९
वार्षिक आढावा		मंडळ	मंडळ	११ जून, २०२०
वार्षिक आढावा		मंडळ	मंडळ	०३ जून, २०२१
वार्षिक आढावा		मंडळ	मंडळ	२७ मे, २०२२
वार्षिक आढावा		मंडळ	मंडळ	३० मे, २०२३
वार्षिक आढावा		मंडळ	मंडळ	१४ ऑगस्ट, २०२४
१.१	गायत्री राणे- धोरण व्यवस्थापक	संदीप वर्मा- ऑपरेशन्स प्रमुख	मंडळ	२१ मार्च, २०२५

अनुक्रमणिका

अध्याय	तपशील	पान क्र.
१	उद्देश	४
२	उद्दिष्टे आणि अर्ज २.१ कोडचे उद्दिष्ट २.२ कोडचा अर्ज	४
३	ग्राहकांसोबत न्याय व्यवहार	५
४	कर्ज ४.१ कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया ४.२ HFCs द्वारे जास्त व्याजदर आकारण्यावर नियमन ४.३ हमीदार ४.४ गोपनीयता आणि विश्वासार्हता ४.५ क्रेडिट संदर्भ संस्था ४.६ देयके गोळा करणे ४.७ तक्रारी आणि समस्या	६
५	जाहिरात, विपणन आणि विक्री	१३
६	सामान्य	१४

अध्याय १: उद्देश

गृह वित्त कंपनीसाठी (HFCs) न्याय व्यवहार आचारसंहितेच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करत, KIFS हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडने हा आचारसंहित तयार केला आहे. या आचारसंहितेत, 'आम्ही' याचा अर्थ KIFS हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड असा आहे.

अध्याय २: आचारसंहितेचे उद्दिष्टे आणि लागू होणे

२.१ आचारसंहितेचे उद्दिष्ट:

KIFS हाऊसिंग फायनान्स कंपनीने त्यांच्या उद्दिष्टांमध्ये आघाडीच्या कॉर्पोरेट व्यवहारांचे पालन करणे आणि व्यवसायात पारदर्शकता आणणे ठरवले आहे. यानुसार, खालील उद्दिष्टांसह एक न्याय व्यवहार आचारसंहिता तयार करण्यात आली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगले आणि न्याय व्यवहार प्रोत्साहित करणे;
- सेवा कशा प्रकारे अपेक्षित असू शकतात याबद्दल ग्राहकाला अधिक चांगली समज मिळावी यासाठी पारदर्शकता वाढवणे;
- स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारातील शक्तींना उत्तम कार्यपद्धतीकडे प्रवृत्त करणे;
- ग्राहक आणि गृहवित्त कंपनी (HFC) यांच्यात न्याय आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रोत्साहित करणे;
- गृहवित्त प्रणालीबद्दल विश्वास निर्माण करणे.

२.२ आचारसंहितेचा लागू होण्याचा भाग:

या आचारसंहितेतील सर्व घटक सध्या दिल्या जाणाऱ्या तसेच भविष्यात कोणत्याही प्रकारे किंवा कोणत्याही माध्यमातून सुरू करण्यात येणाऱ्या सर्व उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू होतील.

अध्याय ३: ग्राहकांसोबत न्याय व्यवहार

आम्ही ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय आणि वाजवी पद्धतीने वागू, त्यासाठी:

- आमच्या उत्पादनांबाबत, सेवांबाबत तसेच आमच्या कर्मचाऱ्यांनी अवलंबलेल्या प्रक्रिया आणि पद्धतींसंदर्भातील या आचारसंहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांचे पालन करणे.
- सर्व संबंधित कायदे व नियम यांची अक्षरशः आणि आत्म्याने पूर्तता करणारी उत्पादने व सेवा देणे.
- ग्राहकांशी संवाद साधताना प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करणे.

KIFS हाऊसिंग कर्जदाराला कर्ज अर्ज प्रक्रियेतील सर्व शुल्क / आकारांची माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. त्यात समाविष्ट असेल: कर्ज अर्ज प्रक्रिया शुल्क, कर्ज मंजूर / वितरित न झाल्यास परतफेडयोग्य शुल्काची रक्कम, आगाऊ परतफेडीचे पर्याय व शुल्क (असल्यास), उशिरा परतफेडीवरील दंड (असल्यास), स्थिर व्याजदरावरून चल (फ्लोटिंग) व्याजदरावर किंवा उलट बदलण्याच्या शुल्कांची माहिती, व्याजदर पुनर्निर्धारण अटीचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित इतर कोणतीही माहिती. सोप्या भाषेत सांगायचं झालं, तर KIFS हाऊसिंग कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेतील / मंजुरीतील "संपूर्ण खर्च" (All-in cost) पारदर्शकपणे उघड करेल. याशिवाय हेही सुनिश्चित केले जाईल की अशा शुल्कांचे / आकारांचे धोरण भेदभावमुक्त असेल.

अध्याय ४: कर्ज

४.१ (i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- सर्व संवाद कर्जदाराच्या मातृभाषेत किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत केले जातील.
- कर्ज अर्जाची प्रक्रिया / मंजुरी यामध्ये येणाऱ्या सर्व शुल्कांसह "संपूर्ण खर्च" पारदर्शकपणे उघड केला जाईल. हेही सुनिश्चित केले जाईल की हे शुल्क / आकार भेदभावमुक्त असतील.
- आमच्या कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल. अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादीही अर्ज फॉर्ममध्ये दिली जाईल.
- सर्व कर्ज अर्जासाठी आम्ही प्राप्तीची पावती देऊ, ज्यात अर्जाची प्रक्रिया पूर्ण होण्याचा कालावधी नमूद केलेला असेल.

(ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

- कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जाच्या वेळी संकलित केली जाईल. अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास, ग्राहकाला त्वरित पुन्हा संपर्क केला जाईल याची माहिती दिली जाईल.
- कर्ज मंजुरी पत्राद्वारे कर्जदाराला त्याच्या मातृभाषेत लेखी स्वरूपात मंजूर कर्ज रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय रचना, आगाऊ परतफेड शुल्क आणि इतर सर्व अटी व शर्ती कळवल्या जातील. तसेच कर्ज वितरणाच्या वेळी या अटी व शर्तीचे कर्जदाराकडून लेखी मान्यतापत्र घेतले जाईल.
- कर्ज करारनाम्यात उशिरा परतफेडीसाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांचा उल्लेख ठळक अक्षरांत केला जाईल.

(iii) कर्ज अर्ज नाकारल्याची माहिती देणे

जर आम्ही ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसू, तर त्यासाठी कारणे लेखी स्वरूपात कर्जदाराला कळविली जातील.

(iv) कर्ज वितरण व अटीमधील बदल

- a) कर्ज वितरण कर्ज करारनाम्यात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल.
- b) अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल (जसे की वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ परतफेड शुल्क, इतर लागू असलेले शुल्क/आकार इ.) ग्राहकाच्या मातृभाषेत नोटीस दिली जाईल. व्याजदरात मागील काळासाठी (रेट्रोस्पेक्टिव्ह) बदल केला जाणार नाही. याबाबत योग्य अट करारनाम्यात समाविष्ट केली जाईल.
- c) जर ग्राहकाला अशा बदलामुळे गैरसोय किंवा तोटा झाला असेल, तर त्याला ६० दिवसांच्या आत कोणतीही नोटीस न देता आपले खाते बंद करण्याची किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता कर्जाचे स्वरूप बदलण्याची मुभा असेल.
- d) करारनाम्यानुसार कर्जाची परतफेड लवकर करण्याचा निर्णय, किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्याचा निर्णय घेणे योग्य असेल.
- e) सर्व देयके फेडल्यावर किंवा कर्जाची बाकी रक्कम वसूल केल्यानंतर सर्व सुरक्षा हस्तांतरित केली जातील, फक्त कोणत्याही वैध हक्क किंवा दावे असतील तर त्याच्याशी संबंधित अटी लागू होतील. जर कोणताही सेट-ऑफ हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला याची संपूर्ण माहिती, उर्वरित दावे आणि सुरक्षा धरून ठेवण्याच्या अटीबद्दल कळवले जाईल, जोपर्यंत संबंधित दावा न भरला किंवा न मिटवला जात नाही.

४.२ HFCs द्वारे जास्त व्याजदर आकारण्यावर नियमन:

- a) आम्ही व्याजदर ठरवण्यासाठी निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारू. कर्ज आणि आगाऊ रक्कमांसाठी आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदराचा निर्धार करू. व्याजदर, जोखीमाच्या स्तरानुसार वर्गीकरण आणि विविध प्रकारच्या कर्जदारांकडून वेगवेगळा व्याजदर आकारण्याचे कारण अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला स्पष्टपणे सांगितले जाईल तसेच मंजूरी पत्रातही स्पष्टपणे कळवले जाईल.
- b) दंडात्मक शुल्क (जर असतील तर) यासाठी कंपनी धोरण निश्चित करेल.
- c) व्याजदर, जोखीमाच्या स्तरानुसार वर्गीकरण आणि दंडात्मक शुल्क (असतील तर) कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असतील किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. व्याजदरांमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलानंतर ही माहिती वेबसाइटवर किंवा अन्यत्र प्रकाशित केलेली अद्ययावत केली जाईल.
- d) व्याजदर वार्षिक दर असेल, ज्यामुळे कर्जदाराला त्याच्या खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची जाणीव होईल.

e) दंडात्मक शुल्क व्याजदरात समाविष्ट केले जाणार नाहीत. दंडात्मक शुल्कांवर कोणताही व्याज (capitalisation) आकारला जाणार नाही.

f) कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मूळ रक्कम यांचे स्पष्ट विभाजन दर्शविले जाईल.

g) कर्जदारांशी संप्रेषणात योग्य पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी आम्ही अंतर्गत निरीक्षण यंत्रणा राबवू, ज्यामुळे प्रक्रियेवर आणि ऑपरेशन्सवर सतत लक्ष ठेवले जाईल.

४.३ हमीदार:

जेव्हा एखादा व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार होण्याचा विचार करत असेल, त्याला खालील बाबींबद्दल माहिती दिली पाहिजे:

- a) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी काय आहे;
- b) कंपनीशी त्याने/तिने किती जबाबदारी स्वीकारलेली आहे;
- c) कोणत्या परिस्थितींमध्ये HFC त्याला/तिला त्याची/तिची जबाबदारी पूर्ण करण्यासाठी विचारेल;
- d) जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे देण्यात अपयशी ठरला तर HFC कडे त्याच्या/तिच्या इतर धनसंपत्तीवर ताव घेण्याचा अधिकार आहे का;
- e) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी विशिष्ट मर्यादित आहे की अनंत (अमर्यादित);
- f) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी कधी आणि कशा परिस्थितीत पूर्ण होईल, तसेच HFC त्याला/तिला याबाबत कशी माहिती देईल;
- g) जर हमीदार कर्जदाराच्या मागणीला नकार देत असेल, आणि त्याच्याकडे/तिच्याकडे परतफेडीसाठी पुरेसे साधन असतानाही पैसे देण्यास नकार देत असेल, तर अशा हमीदाराला 'संकल्पपूर्वक कर्ज फेड न करणारा' समजले जाईल.

जर हमीदाराकडे देयके भरण्यासाठी पुरेशी क्षमता असतानाही तो/ती कर्जदाराच्या किंवा कर्ज देणाऱ्याच्या मागणीला नकार देत असेल, तर अशा हमीदाराला 'संकल्पपूर्वक कर्ज फेड न करणारा' मानले जाईल.

आणखी, आम्ही हमीदाराला कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीत कोणताही गंभीर वाईट बदल झाल्यास याची माहिती नियमितपणे देऊ.

४.४ गोपनीयता आणि विश्वासार्हता:

आम्ही ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय आणि खाजगी समजून घेऊ, आणि खालील तत्वे आणि धोरणांनुसार वागू. ग्राहकांचे खाते संबंधी माहिती, जे ग्राहकांनी दिलेली आहे किंवा अन्यथा मिळालेली आहे, ती कोणालाही उघड केली जाणार नाही, फक्त खालील अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये वगळता:

- a) माहिती कायद्याने देणे बंधनकारक असल्यास.
- b) जनतेच्या हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास.
- c) HFC च्या हितासाठी (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) माहिती देणे आवश्यक असल्यास, पण ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्याविषयी (जसे की नाव आणि पत्ता) माहिती कोणत्याही इतर व्यक्तीला, समुहातील इतर कंपन्यांसह, विपणनासाठी दिली जाणार नाही.
- d) ग्राहकाने HFC ला माहिती उघड करण्यास सांगितल्यास किंवा ग्राहकाची परवानगी असल्यास.
- e) HFC कडून ग्राहकांचा संदर्भ मागितल्यास, तो देण्यापूर्वी ग्राहकाची लेखी परवानगी घेणे आवश्यक आहे.
- f) ग्राहकाला विद्यमान कायदेशीर चौकटीत त्याच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेशासाठी असलेल्या हक्कांची माहिती दिली जाईल.
- g) ग्राहकाने स्पष्टपणे परवानगी न दिल्यास, HFC किंवा इतर कोणीही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणनासाठी वापरू शकणार नाही.

४.५ क्रेडिट संदर्भ संस्था:

- a) जर कर्ज खाते उघडले गेले, तर कर्जदाराला कधी आणि कसे आम्ही क्रेडिट संदर्भ संस्थांकडून तपासणी करू शकतो किंवा त्यांना त्याच्या खात्याची माहिती देऊ शकतो, याची माहिती दिली जाईल.
- b) आम्ही कर्जदाराच्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देऊ शकतो, जर:
 - i. ग्राहक आपले देयक वेळेवर भरण्यास अपयशी ठरला आहे;
 - ii. देय रक्कमावर कोणताही वाद नाही; आणि
 - iii. आमच्या औपचारिक मागणी नंतरही ग्राहकाने आपले कर्ज परतफेड करण्यासाठी समाधानकारक प्रस्ताव सादर केलेले नाहीत.
- c) अशा परिस्थितींमध्ये, आम्ही कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळवू की त्याचा कर्ज खात्याचा तपशील क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देण्याचा आमचा प्रस्ताव आहे. त्याच वेळी, क्रेडिट संदर्भ संस्थांची भूमिका काय आहे

आणि आम्ही दिलेली माहिती कर्जदाराच्या कर्ज मिळवण्याच्या क्षमतेवर कशी परिणाम करू शकते हे कर्जदाराला स्पष्ट करू.

d) क्रेडिट संदर्भ संस्थांना ग्राहकाच्या खात्याविषयी इतर कोणतीही माहिती फक्त ग्राहकाने परवानगी दिल्यासच दिली जाईल.

e) क्रेडिट संदर्भ संस्थांना दिलेली माहिती कर्जदाराला मागणी केल्यास त्याची प्रती दिली जाईल.

४.६ देयके गोळा करणे:

४.६.१ कर्ज दिल्यानंतर, कर्जदाराला देयकाची रक्कम, कालावधी आणि देयक भरण्याची आवृत्ती याबाबत स्पष्ट माहिती दिली जाईल. परंतु, जर ग्राहक देयक भरण्याच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, तर चालू कायद्यांनुसार देयके वसुलीसाठी ठरलेली प्रक्रिया राबवली जाईल. यात ग्राहकाला नोटीस पाठवून आठवण करून देणे, वैयक्तिक भेट देणे आणि/किंवा सुरक्षिततेची वस्तू परत घेणे (जर असेल तर) यांचा समावेश असेल.

४.६.२ आदर, न्याय्य वागणूक आणि समजूतदारपणा आमच्या वसुली धोरणाचा पाया आहेत. आमचा कर्मचारी किंवा आमच्या वतीने देयके वसूल करण्यासाठी अथवा सुरक्षिततेची वस्तू परत घेण्यासाठी नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख पटवेल, तसेच KIFS हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडकडून जारी केलेली अधिकारपत्र आणि ओळखपत्र दाखवेल. आम्ही ग्राहकांना त्यांच्या देयकांबाबत संपूर्ण माहिती देऊ आणि देयके भरण्यासाठी पुरेसा नोटीस देण्याचा प्रयत्न करू.

४.६.३ वसुली किंवा सुरक्षिततेची वस्तू परत घेण्यासाठी आमच्या वतीने नियुक्त केलेल्या सर्व कर्मचारी किंवा व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील:

a) ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल, आणि जर ठराविक ठिकाण नसेल तर त्याच्या/तिच्या राहत्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल; राहत्या ठिकाणी उपलब्ध नसेल तर व्यवसाय/उद्योगाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.

b) MBIND च्या प्रतिनिधीची ओळख आणि अधिकार ग्राहकाला प्रथम भेटीत स्पष्ट केले जातील.

c) कर्ज वसुलीसाठी कोणतीही जबरदस्ती (मसल पॉवर) वापरली जाणार नाही.

d) ग्राहकाची गोपनीयता आदरास्पद ठेवली जाईल.

e) ग्राहकाशी संवाद सभ्य आणि सौम्य पद्धतीने केला जाईल.

f) ग्राहकांच्या व्यवसाय किंवा उद्योगाच्या विशेष परिस्थितींशिवाय, आम्ही सकाळी ७:०० ते संध्याकाळी ७:०० या वेळेत ग्राहकांशी संपर्क साधू.

g) ग्राहकाने ठराविक वेळ किंवा ठिकाणी कॉल टाळण्याची विनंती केली असल्यास, ती शक्य तितकी मान्य केली जाईल.

- h) कॉलची वेळ, संख्या आणि संभाषणाची मजकूर नोंदवली जाईल.
- i) देयके संदर्भातील वाद किंवा फरक शिस्तबद्ध आणि परस्पर सहमतीने सोडवण्यासाठी सर्व प्रकारची मदत केली जाईल.
- j) ग्राहकांच्या ठिकाणी देयके वसुलीसाठी भेट देताना शिष्टाचार आणि सभ्य वर्तन राखले जाईल.
- k) कुटुंबातील मृत्यू किंवा इतर संकटासारख्या अनुचित प्रसंगी देयके वसुलीसाठी कॉल किंवा भेटी टाळल्या जातील.
- l) ग्राहकांशी योग्य प्रकारे संवाद साधण्यासाठी कर्मचारी पुरेशी प्रशिक्षण घेतलेले असतील याची हमी दिली जाईल.

४.७ तक्रारी आणि तक्रार निवारण:

४.७.१ अंतर्गत प्रक्रिया

- a) आमच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि तक्रार निवारणासाठी तक्रारी स्वीकारण्याची, नोंदवण्याची आणि निराकरण करण्याची प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल.
- b) आमच्या संचालक मंडळाने ठरवलेली तक्रार निवारण यंत्रणा तक्रारी व तक्रार निवारणासाठी आधारभूत असेल.
- c) ग्राहकांना आमच्या तक्रार हाताळणीच्या प्रक्रियेबाबत माहिती कशी मिळेल, हे आम्ही सांगू.
- d) जर ग्राहक तक्रार करायची इच्छित असेल, तर त्याला/तिला खालील माहिती दिली जाईल:
 - i. तक्रार कशी करायची
 - ii. तक्रार कुठे करायची
 - iii. उत्तर कधी अपेक्षित आहे
 - iv. तक्रार निवारणासाठी कोणाकडे संपर्क करायचा
 - v. निकाल न पटल्यास काय करायचे
 - vi. आमचा कर्मचारी ग्राहकाच्या इतर प्रश्नांमध्ये मदत करेल
- e) जर ग्राहकाकडून तक्रार लेखी स्वरूपात आली, तर आम्ही एक आठवड्याच्या आत त्याला/तिला तक्रारीची पावती / प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न करू. पावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद नमूद असेल. जर तक्रार फोनवर आमच्या हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर झाली, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि तक्रार प्रक्रियेबाबत योग्य वेळेत माहिती दिली जाईल.
- f) तक्रार तपासल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा अधिक वेळ लागेल याचे स्पष्टीकरण देऊ. हे सर्व सहा आठवड्यांत पूर्ण करण्याचा प्रयत्न केला जाईल. जर ग्राहक अजूनही तृप्त नसेल, तर तक्रार पुढे कशी न्यायालयीन किंवा इतर प्रकारे घेता येईल हे देखील आम्ही सांगू.
- g) आमच्या तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती आम्ही जाहिर करू आणि ती आमच्या वेबसाइट, शाखा आणि कार्यालयांमध्ये उपलब्ध ठेवू.

अध्याय ५ : जाहिरात, विपणन आणि विक्री

आम्ही पुढील गोष्टी करणार आहोत:

- a) सर्व जाहिरात आणि प्रचार सामग्री स्पष्ट आणि खऱ्या माहितीवर आधारित असेल.
- b) आमच्या कोणत्याही माध्यमातील जाहिरातीमध्ये जर कर्जाच्या व्याजदराची माहिती असेल, तर त्यातील व्यावसायिक अटी नमूद केल्या जातील, आणि मागणीवर पूर्ण अटी व शर्ती ग्राहकांना उपलब्ध करून दिल्या जातील किंवा वेबसाइटवर प्रकाशित केल्या जातील.
- c) व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि दंडात्मक शुल्क (जर असतील तर) यांची माहिती आमच्या शाखांमध्ये सूचना स्वरूपात आणि ग्राहकांशी संवादासाठी वापरल्या जाणाऱ्या अन्य माध्यमातून दिली जाईल.
- d) जर तृतीय पक्षांची सेवा वापरली जात असेल, तर ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती गोपनीय आणि सुरक्षित पद्धतीने हाताळण्याची तीच जबाबदारी तृतीय पक्षांनाही द्यावी.
- e) वेळोवेळी, ग्राहकांनी वापरलेल्या आमच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबाबत माहिती दिली जाईल. मात्र, इतर उत्पादनांची किंवा प्रचारात्मक ऑफर्सची माहिती ग्राहकांच्या सहमतीनेच (मेल, वेबसाइटवर नोंदणी किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावरून) दिली जाईल.
- f) आमच्या व्यवसायिक भागीदारांसाठी किंवा थेट विक्री एजन्सींसाठी आचारसंहितेची अटी निश्चित केल्या जातील, ज्यात ग्राहकांना व्यक्तिगत भेटी किंवा फोनद्वारे संपर्क करताना स्वतःची ओळख पटवण्याची गरज असेल.
- g) आमच्या व्यवसायिक भागीदार/प्रतिनिधी/कूरियर किंवा थेट विक्री एजंटकडून कोडच्या उल्लंघनासंबंधी ग्राहकांकडून आलेल्या तक्रारींची चौकशी आणि निराकरण करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील, तसेच ग्राहकास झालेल्या नुकसानीची भरपाई केली जाईल.

अध्याय ६ : सामान्य

- a) आम्ही ग्राहकांना त्यांच्या कर्ज अर्जात दिलेल्या माहितीची पडताळणी थेट किंवा आमच्या व्यवसाय भागीदार किंवा नियुक्त एजन्सीमार्फत केली जाईल याची माहिती देऊ.
- b) कर्जदाराच्या गोष्टींमध्ये, कर्ज करारातील अटी व शर्तीनुसार दिलेल्या कारणांशिवाय (कर्जदाराने आधी न सांगितलेली माहिती आढळल्यास वगळता), आम्ही हस्तक्षेप करणार नाही.
- c) आम्ही कोणत्याही फ्लोटिंग दराच्या टर्म लोनवर, जे व्यवसायासाठी नव्हे तर वैयक्तिक कर्जदारांसाठी मंजूर आहे (एकत्र जबाबदार असोत किंवा नसो), फोरक्लोजर शुल्क किंवा प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- d) खालील परिस्थितींमध्ये गृहकर्जाच्या प्री-क्लोजरवर प्री-पेमेंट शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
 - i. जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदरावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून प्री-क्लोजर होते.
 - ii. जेथे गृहकर्ज फिक्स्ड व्याजदरावर आहे आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून प्री-क्लोजर केले आहे.

e) ग्राहकांच्या खात्यावर व्यवहार तपासणीसाठी आवश्यकता असल्यास, ग्राहकांनी पोलिस किंवा इतर तपास यंत्रणांशी सहकार्य करावे, अशी आम्ही सूचना करू.

f) जर ग्राहक फसवणूक करत असेल, तर त्याला त्याच्या खात्यावरील सर्व नुकसानीची जबाबदारी स्वीकारावी लागेल. तसेच, जर ग्राहक काळजी न घेता वागत असेल आणि त्यामुळे नुकसान झाले, तर तो ग्राहक जबाबदार ठरू शकतो.

g) आम्ही ग्राहकांना आमची उत्पादने व सेवा हिंदी, इंग्रजी किंवा संबंधित स्थानिक भाषांपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये माहिती देऊ.

h) आम्ही कर्ज देताना लिंग, जात, धर्म यावर आधारित भेदभाव करू नये. तसेच, दृष्टीदोष किंवा शारीरिक अडचणी असणाऱ्या अर्जदारांशी अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव केला जाणार नाही.

i) कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी (कर्जदार किंवा बँक/आर्थिक संस्था कडून) येणाऱ्या विनंत्या सामान्य प्रक्रियेनुसार हाताळल्या जातील.

j) कोडची माहिती प्रसारित करण्यासाठी आम्ही:

i. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रती पुरवू.

ii. विनंतीवर कोड प्रति काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करू.

iii. प्रत्येक शाखा आणि आमच्या वेबसाइटवर कोड उपलब्ध करून देऊ.

iv. कर्मचारी यांना कोडबाबत योग्य माहिती व प्रशिक्षण देऊन कोड अंमलात आणण्यास मदत करू.

k) संचालक मंडळ नियमितपणे फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यक्षमतेचे परीक्षण करेल. अशा पुनरावलोकनाचा संकलित अहवाल मंडळाला वेळोवेळी पुरवला जाईल.

याशिवाय, कंपनी नियामकांकडून अद्ययावत होणाऱ्या परिपत्रकां, सूचनां, मार्गदर्शक तत्वां किंवा कोणत्याही महत्त्वपूर्ण बदलांचे पालन करेल.