



वाजवी सराव संहिता (Fair Practice Code)

SEWA Grih Rin Limited

1. प्रस्तावना

हा दस्तऐवज निष्पक्षता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने ज्या पद्धतीचे पालन केले पाहिजे त्याचा तपशील प्रदान करतो आणि त्यांच्या ग्राहकांशी पारदर्शक व्यवहार जे कर्ज मिळवण्यासाठी आणि त्यांच्याशी व्यवहार करण्यासाठी त्यांच्याकडे जातात कर्ज मंजूर झाल्यानंतर ग्राहक. हा कोड कर्मचाऱ्यांना चांगले ग्राहक प्रदान करण्यास सक्षम करेल सेवा आणि त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवसाय व्यवहारात पारदर्शकता राखणे. या संहितेचा मसुदा तयार करण्यात आला आहे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या गृहनिर्माण वित्तसंहितेच्या वाजवी प्रॅक्टिसेस कोडच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार कंपनी त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धतींसाठी मानके ठरवतात (परिपत्रक क्रमांक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021. द कोडमध्ये खालील मुख्य घटक आहेत.

2. संहितेची उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढवण्यासाठी जेणेकरून ग्राहकाला काय/ती काय आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल सेवांची वाजवी अपेक्षा करू शकतात;
- बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे, उच्च ऑपरेटिंग मानके प्राप्त करण्यासाठी;
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी;
- हाऊसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

3. कोडचा अर्ज

हा कोड कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि त्यात प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना लागू होईल सर्व उत्पादने आणि सेवांच्या संदर्भात त्यांच्या व्यवसायाचा अभ्यासक्रम. ते द्वारे प्रदान केले जातात की नाही कंपनी संपूर्ण काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, वर इंटरनेट किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने.

4. वचनबद्धता

नैतिक तत्त्वावर, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागण्यासाठी कंपनी या संहितेचे पालन करेल अखंडता आणि पारदर्शकता, गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धती पूर्ण करण्यासाठी.

1. ग्राहकांना सक्षम करण्यासाठी कंपनी स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती प्रदान करेल समजून घेणे:

- i व्याजदरासह ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या अटी आणि शर्ती आणि सेवा शुल्क;
- ii ग्राहकांना लाभ उपलब्ध.

2. कंपनीची उत्पादने आणि सेवा या दोन्ही पत्रातील संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील आत्म्याने;

3. कंपनी चुका सुधारण्यासाठी त्वरीत कार्यवाही करेल आणि तिच्याद्वारे नोंदवलेल्या तक्रारींची दखल घेईल या कोडच्या उद्दिष्टांच्या प्रकाशात ग्राहक;

4. कंपनी तिच्या संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांमध्ये आधारावर भेदभाव करणार नाही वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व. तथापि निर्बंध, असल्यास, जसे कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केलेले, लागू करणे सुरू राहिल;

5. कंपनी करेल:

- a विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करा;
- b हा कोड विनंती केल्यावर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे उपलब्ध करून द्या किंवा मेल;
- c ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करा; आणि
- d कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि टाकण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करा सराव मध्ये कोड.

5. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

कंपनी याद्वारे व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांविषयी माहिती प्रदान करेल:

- i शाखांमध्ये नोटीस लावणे;
- ii जेव्हा आणि विनंती केली जाते तेव्हा टॅरिफ शेड्यूल प्रदान करणे.

6. गोपनीयता

कंपनी वैयक्तिक माहिती संकलित करेल जी तिला संबंधित आहे आणि समजून घेणे आवश्यक आहे ग्राहकाचे प्रोफाइल आणि त्याचा व्यवसाय चालवणे. कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती हाताळेल ग्राहक खाजगी आणि गोपनीय आहेत आणि तोपर्यंत कोणतीही माहिती तिसऱ्या व्यक्तीला सांगणार नाही नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसह कोणत्याही कायद्याने किंवा सरकारी प्राधिकरणांना आवश्यक आहे किंवा जेथे माहितीच्या देवाणघेवाणीला

ग्राहकाने परवानगी दिली आहे किंवा ग्राहकाची पूर्व संमती घेतली पाहिजे. तर कंपनी समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेईल, कंपनीने ते आवश्यक असेल असे तृतीय पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती समान प्रमाणात गोपनीयतेने हाताळतात.

7. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

i कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आहे, आणि नाही दिशाभूल. हा कोड सेल्स असोसिएट्स/कंपनीच्या प्रतिनिधींना व्यवहार करताना लागू होईल ग्राहकांना ते ज्या प्रमाणात लागू आहे;

ii कंपनी, वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांच्या विविध वैशिष्ट्यांशी संवाद साधू शकते त्यांनी घेतलेली उत्पादने. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा संदर्भात प्रमोशनल ऑफरची माहिती जर त्याने/तिने/तिची संमती दिली असेल तरच उत्पादने/सेवा ग्राहकांपर्यंत पोहोचवता येतील अशी माहिती / सेवा प्राप्त करा;

iii ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार आल्यास कंपनीचा प्रतिनिधी/ DSA ने कोणत्याही अयोग्य वर्तनात गुंतले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, योग्य पावले चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी सुरू केले जाईल.

iv कोणत्याही जाहिरातीत कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यात जे सेवेकडे लक्ष वेधतात किंवा उत्पादन आणि व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट आहे, कंपनी इतर किंवा नाही हे देखील सूचित करेल शुल्क आणि शुल्क लागू होतील आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील उपलब्ध आहेत विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर.

v. कंपनी पुटिंगद्वारे व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांची माहिती प्रदान करेल त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना; टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; माध्यमातून नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्क; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करणे

vi कंपनीने त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (डीएसए) आचारसंहिता विहित करणे आवश्यक आहे ज्यांच्या सेवांचा लाभ बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी घेतला जातो ज्यासाठी इतर बाबींमध्ये त्यांची आवश्यकता असते वैयक्तिकरित्या किंवा त्याद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधताना ते स्वतःला ओळखतात

फोन

vii डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (डीएसए)/ डायरेक्टसाठी कंपनी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारणार आहे मार्केटिंग एजंट (DMA) मंडळाच्या मान्यतेने.

8. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- i कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा एखाद्या भाषेत असावा कर्जदाराला समजले.
- ii कर्ज कराराद्वारे कंपनी ग्राहकाकडून आकारले जाणारे व्याज दर जाहीर करते तसेच कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/शुल्काविषयी इतर माहिती, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंड व्याज/दंड, असल्यास, रूपांतरण शुल्क फिक्स्ड वरून फ्लोटिंग रेट किंवा त्याउलट कर्ज बदलणे, कोणत्याही व्याज रीसेट क्लॉजचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब. दुसऱ्या शब्दांत, कंपनी करेल कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया/मंजूर करण्यामध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्चात' उघड करा पारदर्शक पद्धतीने. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहे.
- iii कंपनी व्याज ठरवण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंड व्याजासह, असल्यास).
- iv कंपनी ग्राहकांना व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन प्रकट करेल आणि विविध श्रेणीतील कर्जदारांना विविध व्याजदर आकारण्याचे तर्क अर्जाचा फॉर्म आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले, जर असेल तर. व्याज दर आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला अचूक दरांची माहिती असेल खात्यावर शुल्क आकारले जाईल. कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते स्पष्टपणे सूचित केले पाहिजेत व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन.
- v. कंपनी दंडात्मक शुल्कासाठी (असल्यास) धोरण देखील देईल. तेही उपलब्ध करून देण्यात येईल वेबसाइटवर आणि वेळोवेळी अद्यतनित केले जाईल. त्याच आणि RBI परिपत्रकाचा विचार करून RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24, दिनांक 18 ऑगस्ट 2023 रोजी, कंपनीने एक त्याच वर धोरण. ते यासोबत परिशिष्ट-1 म्हणून जोडले गेले आहे.
- vi कंपनी अंतर्गत गृहकर्जाच्या प्री-क्लोजरवर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही खालील परिस्थिती:
 - i जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
 - ii जेथे गृहनिर्माण कर्ज निश्चित व्याज दराच्या आधारावर आहे आणि कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे कर्जदार त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतांमधून.
- vii कंपनी कोणत्याही फ्लोटिंग रेटवर फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड लावणार नाही सह-सह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर मुदत कर्ज बंधनकारक
- viii 48 कामकाजाच्या तासांच्या आत सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पोचपावती दिली जाईल;
- ix कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जाची पडताळणी करेल;

x साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील संकलित केले जातील अर्जाच्या वेळी कंपनी. जर त्याला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहक देईल ते प्रदान करण्यासाठी सूचित केले जाईल;

xi कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा एखाद्या भाषेत लेखी कळवेल कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, कर्जाची रक्कम समजते वार्षिक व्याज दर, पद्धत यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर अर्ज, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क आणि या अटींची लेखी स्वीकृती ठेवा आणि कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवरील अटी;

xii कंपनीने उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क कर्जामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करावे करार

xiii कर्ज मंजूरी/वितरण नाकारल्यास, निर्णय कळवला जाईल लेखी कर्जदार. देय झाल्यानंतर कंपनीच्या मतामध्ये नकाराचे कारण विचारात घेतले, ज्यामुळे कर्जाचे अर्ज नाकारले गेले आहेत लेखन जर प्रस्ताव th च्या अंतर्गत उत्पादन मापदंडांची पूर्तता करत नसेल तर ई कंपनी, कर्जदाराला त्यानुसार सूचित केले जाईल;

xiv कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा कर्ज कराराशी सुसंगत असलेल्या अतिरिक्त सिक््युरिटीजची मागणी करणे, कंपनी करेल कर्जाच्या कराराच्या अनुषंगाने कर्जदाराला सूचना द्या.;

xv कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत आणि प्रत्येक संलग्नकाची प्रत मिळण्याचा हक्क असेल कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेले;

xvi कंपनी तिच्या विवेकबुद्धीनुसार कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल कर्जदार किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, सामान्य अभ्यासक्रमात. विनंती प्राप्त झाल्यास कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून, संमती किंवा अन्यथा आक्षेप. कंपनी, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

xvii कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा एखाद्या भाषेत नोटीस देईल कर्जदाराने अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलासह कर्जदाराला समजले वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ प्रभावी आहेत संभाव्यपणे जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी असेल, तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करा किंवा ते स्वच करा;

xviii. कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा वसूल झाल्यावर सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल कर्जाची थकबाकी रक्कम कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन आहे किंवा त्या कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार कर्जदाराला विरोधात असू शकते. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा

असेल तर कर्जदाराला दिला जाईल उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि त्याखालील अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल सूचना द्या

संबंधित दाव्याची पुर्तता / पैसे देईपर्यंत कंपनीला सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे.

9. हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार मानली जाते, तेव्हा कंपनी त्याला/तिला खालील गोष्टी कळवते पोचपावती अंतर्गत:

a हमीदार म्हणून दायित्वाच्या अटी नमूद करणारे हमीपत्र/पत्र;

b कर्जदाराकडून कर्जाच्या सर्व्हिसिंगमध्ये कोणतीही चूक झाल्याबद्दल कंपनी त्याला/तिला सूचित करेल ज्याला तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे.

c कंपनी त्याला/तिला कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबद्दल माहिती देईल.

10. क्रेडिट ब्युरो/ संदर्भ एजन्सी

कंपनी क्रेडिट ब्युरो/संदर्भ एजन्सींना वैयक्तिक कर्जांबद्दल माहिती देऊ शकते ग्राहकाला त्याचे देणे आहे जर:

a ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांसह मागे पडला आहे;

b थकबाकी वसूल करण्यासाठी ग्राहकावर कायदेशीर कारवाई सुरू केली आहे;

c ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर मार्गाने कर्जे निकाली काढली;

d अशा सर्व ग्राहकांची माहिती अशा एजन्सींना देणे कायद्याने बंधनकारक आहे. एक कलमया प्रभावासाठी कर्ज करारामध्ये शेअर करण्यासाठी ग्राहकाची संमती मागितली आहे

NHB ने मंजूर केलेल्या क्रेडिट ब्युरोसह त्याच्या कर्जाची माहिती.

11. देय रक्कम गोळा करणे

i जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करेल रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी. तथापि, जर ग्राहक त्याचे पालन करत नसेल परतफेडीचे वेळापत्रक, जमीन आणि ग्राहकाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया थकबाकीच्या वसुलीसाठी कंपनीसोबत केलेल्या कराराचे पालन केले जाईल. प्रक्रियेमध्ये स्मरणपत्र समाविष्ट असेल ग्राहकाने त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा परत ताब्यात घेऊन सुरक्षा असल्यास;

ii कंपनीचे कर्मचारी किंवा अधिकृत कोणतीही व्यक्ती ओळखपत्राद्वारे किंवा इतर कोणत्याही व्यक्तीद्वारे स्वतःची ओळख पटवते थकबाकी वसूल करण्यासाठी किंवा / आणि सुरक्षा ताब्यात घेण्यासाठी कंपनीचे प्रतिनिधित्व करताना माध्यम;

- iii कंपनी ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देईल आणि त्यासाठी प्रयत्न करेल देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेशी सूचना द्या;
- iv थकबाकीबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर मिटवण्यासाठी सर्व मदत दिली जाईल स्वीकार्य आणि व्यवस्थितपणे;
- v. थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सजावट राखली जाईल;
- vi कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळ किंवा वापर करणार नाही सक्ती

12. तक्रारी आणि तक्रारी

I. कंपनी कायद्याच्या चौकटीत, स्वीकारलेल्या धोरणांमध्ये ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रयत्न करेल आणि कार्यपद्धती आणि मध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा मांडते रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करणारी संस्था.

II. कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक जेथे व्यवसाय स्थानाच्या प्रभारीकडे संपर्क साधू शकतो त्याच्याकडे त्याचे/तिचे खाते होते आणि त्याकडे उपलब्ध 'कम्प्लेंट रजिस्टर'मध्ये तक्रार नोंदवा प्रभारी तक्रार नोंदविल्यानंतर, ग्राहकाने तक्रार क्रमांक मिळवावा आणि

संदर्भ साठी तारीख

III. कंपनी ऑनलाइन तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी प्रक्रिया देखील सेट करेल.

IV. ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी पाठवण्याचा प्रयत्न करेल त्याला/तिची पावती/प्रतिसाद एका आठवड्यात. पावतीमध्ये समाविष्ट असावे तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद. तक्रार रिले असल्यास कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्कवर फोन किंवा ग्राहक सेवा क्रमांक, ग्राहक तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि प्रगतीची माहिती दिली जाईल

वाजवी कालावधी.

V. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याचे कारण स्पष्ट करेल त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ लागेल आणि कंपनी 6 च्या आत तक्रारीचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल तक्रार मिळाल्यानंतर आठवडे. त्याला/तिला सूचित केले पाहिजे की त्याचे/तिचे कसे घ्यावे तरीही तो/ती समाधानी नसल्यास पुढे तक्रार करा. सहावा. कंपनी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील) प्रसिद्ध करेल ज्यावर तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, मॅट्रिक्स एस्केलेशन, इ.) पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी आणि विशेषतः याची खात्री करा तो त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला आहे.

VII. कंपनीने तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित केले पाहिजे की बाबतीत तक्रारदाराला एक महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळत नाही मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी, तक्रारदार तक्रार निवारणाकडे संपर्क साधू शकतो नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या सेलने एनएचबीच्या वेबसाइटवर किंवा त्याद्वारे ऑनलाइन तक्रारी नोंदवा एनएचबी, नवी दिल्ली येथे पोस्ट.

13. सामान्य

I. ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची कंपनी द्वारे पडताळणी करू शकते त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक टेलिफोन नंबरवर आणि/किंवा शारीरिकरित्या त्याच्याशी संपर्क साधणे या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर भेट देणे, आवश्यक वाटल्यास;

II. कंपनीला एखाद्या व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित केले जाईल ग्राहकाचे खाते आणि पोलिस/इतर तपास यंत्रणांकडे. जर ग्राहक कृती करतो फसवणूक करून, तो/ती त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानास जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक असेल वाजवी काळजी न घेता कार्य करते आणि यामुळे नुकसान होते, यासाठी ग्राहक जबाबदार असू शकतो.

III. मेळ्याच्या अनुपालनासाठी संचालक मंडळाकडून कंपनीचे सहामाही पुनरावलोकन केले जाईल

सराव संहिता आणि तक्रारी निवारण यंत्रणेचे विविध स्तरावरील कार्य

व्यवस्थापन. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

परिशिष्ट-1

दंडात्मक शुल्कासाठी धोरण

RBI परिपत्रक RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24, दिनांक 18 ऑगस्टच्या संदर्भात 2023, वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धतीवर - कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क, कंपनी खालील प्रस्ताव देत आहे

नियम

- कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, शुल्क आकारल्यास दंड कर्जदाराकडून 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि ते या स्वरूपात आकारले जाणार नाही 'दंडीय व्याज' जे अॅडव्हान्सवर आकारलेल्या व्याज दरामध्ये जोडले जाते.

• दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजे, पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही असे शुल्क. तथापि, याचा कंपाउंडिंगच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही

कर्ज खात्यात व्याज.

सेवा गृह रिन लिमिटेड (एसजीआरएल किंवा कंपनी) कोणतेही अतिरिक्त घटक सादर करणार नाही

व्याज दर.

• दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि गैर- कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करता विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव.

• वैयक्तिक कर्जदारांना, इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क व्यवसायापेक्षा, वैयक्तिक नसलेल्यांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे मटेरियल अटी आणि शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल कर्जदार.

• दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे कर्ज करारातील ग्राहक आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती, त्याव्यतिरिक्त व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्यासाठी.

• जेव्हा जेव्हा कर्जाच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे असतात कर्जदारांना पाठवले जाते, लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, कोणत्याही दंड आकारणीचे उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

• हे नियम 1 जानेवारी 2024 पासून लागू होतील. कंपनी अंमलात येईल त्यांच्या धोरणात्मक आराखड्यात योग्य सुधारणा करणे आणि अंमलबजावणीची खात्री करणे प्रभावी तारखेपासून घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या संदर्भात सूचना. मध्ये विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीवर स्विचओव्हर करणे सुनिश्चित केले जाईल पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरण तारखेला किंवा 18 फेब्रुवारी 2024 पूर्वी, यापैकी जे आधी असेल.

• प्रमाणीकरण

दंडात्मक शुल्क माफ करण्याचा अधिकार, व्यवस्थापकीय संचालकांवर अवलंबून आहे जे करू शकतात योग्य वाटल्यास कंपनीच्या कोणत्याही अधिकाऱ्याला ते पुढे सोपवा.