

FASTTRACK HOUSING FINANCE LIMITED ("COMPANY")

सामग्री:-

- १) परिचय
- २) उद्दिष्टे
- ३) कोडचा वापर
- ४) परिणामकारकता
- ५) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
- ६) कर्ज मुल्यांकन आणि अटी व शर्ती
- ७) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण
- ८) डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर के कर्जाची रचना.
- ९) संचालक मंडळाच्या जबाबदाऱ्या.
- १०) तक्रार निवारण यंत्रणा.
- ११) अतिरिक्त व्याजाचे नियमन.
- १२) जाहिरात, विपणन आणि विक्री.
- १३) जामीनदार
- १४) व्यक्तीगत आणि गोपनीयता.
- १५) सामान्य.
- १६) दुरुस्त्या.

योग्य सराव कोड

१) परिचय:-

फास्टट्रेक हौसिंग फायनान्स लिमिटेड ("कंपनी") ने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या मास्टर डायरेक्शन नंबर : आर.बी.आय./२०२०-२१/७३ डि.ओ.आर.एफ. आय.एन.सी.सी.नं.१२०/०३.१०.१३६/२०२०-२१ च्या प्रकाशित झालेला व मास्टर डायरेक्शनवर आधारित आपला योग्य व्यवहार कोड अद्यावत केला आहे, बिगर बँकींग वित्तीय कंपनी, गृह पुरवठा वित्तीय कंपनी, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशानुसार ऑक्टोबर २०२१ रोजी अद्यावत केले आहे.

कर्जदारांशी व्यवहार करतांना कंपनीने पाळावयाचे नियम यासाठी योग्य व्यवहारीक संहिता किमान मानके सेट करावेत. हे कर्जदारांना माहिती प्रदान करावे आणि कंपनीने दररोज त्यांच्याशी कसे व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करते.

२) उद्दिष्टे:-

अ) कर्जदारांशी व्यवहार करतांना किमान आदर्श ठरवून चांगल्या आणि न्याय पध्दतीने प्रात्साहन देणे;

- ब) पारदर्शकता वाढविणे जेणेकरून कर्जदारांना सेवेबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षित आहे याची चांगली समज असेल.
- क) उच्च प्रतिचे आदर्श धोरण साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजार मूल्यांना प्रोत्साहन देणे;
- ड) कर्जदार आणि कंपनी यांच्यातील निपक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- ३) **अर्जाचा कोड:** हा कोड कंपनीने ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होतो, मग ते काऊंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, व्याजावर किंवा इतर कोणत्याही पध्दतीवर प्रदान केले जातात.
- ४) **परिणामकरीता:** हे अद्यावत धोरण कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीच्या तारखेपासून किंवा मंडळाच्या कोणत्याही समितीने ज्याला अधिकार सोपवले गेले आहे त्या तारखेपासून लागू होतील.
- ५) **कर्जाकरीता अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया:—**
- अ) कंपनीच्या सर्व कर्जदारांसोबतच्या त्याच्या सर्व व्यवहारांमध्ये प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या तत्वांचे पालन करून निपक्ष आणि योग्य प्रकारे वागणे आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्जदारांशी सर्व संवाद साधला जाईल.
- ब) कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय, शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर, वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्रेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंब झाल्यास दंडात्मक व्याज, दंड याची सर्व माहिती कंपनी कर्जदाराजला परदर्शकपणे उघड करेल, कर्जाची परत फेड, जर असेल तर, स्थिर दरांवरून चालू स्थिर दरावर किंवा त्याउलट कर्ज बदलण्यासाठी रूपांतर शुल्क, कोणतेही व्याजाची पुर्नरचना क्लॉजचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब, कंपनी पारदर्शक बाबीमध्ये कर्ज अर्जावर प्रक्रिया/मंजूरी देण्याच्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' स्पष्ट करेल. असे शुल्क भेदभाव न करता असेल.
- क) कर्जाच्या अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांनी दिलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला उचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जाचा नमुना, अर्जा सोबत दाखल करावयाचे कागदपत्रांची यादी जोडलेली आहे.
- ५) कंपनीने सर्व कर्ज अर्ज पोहचल्याबद्दल पोचपावती देण्याची व्यवस्था केलेली आहे, शक्यतो, ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील ते सर्व पोचपावतीमध्ये नमूद केले जाईल.

६) कर्ज मूल्यमापन आणि अटी व शर्ती:-

- अ) कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशिल अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. तथापी, कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास कंपनी कर्जदारांशी त्वरित संपर्क साधेल.
- ब) कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, पध्दत अर्ज, ई.एम.आय. संरचना, परतफेड शुल्कासह सर्व अटी व शर्ती सह कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लिखित स्वरूपात कळविल. कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवर या अटी आणि शर्तीची लेखी स्वीकृती देईल.
- क) उशीरा परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज आकारणी कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करेल.
- ड) कंपनी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची प्रत मंजूरीच्या वेळी पोचपावतीसह प्रत्येक कर्जदाराला देईल.
- इ) कंपनी ज्या कर्जदाराचा अर्ज नाकारण्यात आला आहे त्या कर्जदाराला कर्ज नाकारण्याची कारणे लिखित स्वरूपात कळवतील.

७) अटी व शर्ती बदलासह कर्जाचे वितरण:

- अ) कंपनी कर्ज करार/मंजूरी पत्रात नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार वितरण करेल.
- ब) कंपनी त्यांच्या कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल ज्यामध्ये कर्जदाराला वाटप वेळापत्राक, व्याजदर, दंडात्मक व्यास (असल्यास) सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क. हे लक्षात घेण्यात यावे की, व्याज दर आणि शुल्क (असतील तर) मधील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील, या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- क) जर असे बदल कर्जदारांच्या गैरसोयीचे असतील तर, (फ्लॉटिंग) कर्जावरील व्याजदरात वाढ झाल्यास) ते ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्यांचे खाते बंद करू शकतात किंवा कोणतेही अतिरिक्त बदल किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतात.
- ड) कर्ज कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्य प्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिसक्युरिटीज (असल्यास) मागवण्याचा निर्णय घेणे/त्वरीत कार्यवाही करणे हे कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- इ) कंपनी सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या

अधीन राहून किंवा कर्जदारांवियरुध्द कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरावयाचा असेल, तर कर्जदारांना उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता होईपर्यंत किंवा अदा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असेल याबद्दल नोटीस दिली जाईल.

८) डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर मिळवलेली कर्जे:

जेथे कंपनी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून काम करणारे कर्जदारांना आणि/किंवा थकबाकी वसूली करण्यासाठी गुंतवते तेथे कंपनी खालील सूचनांचे पालन करेल.

- १) एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल किर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाईटवर दाखविली जातील.
- २) एजंट म्हणून काम करित असलेल्या डिजिटल कर्ज देणऱ्या प्लॅटफॉर्मना कर्जदाराला, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नांव आधीच स्पष्ट करण्याचे निर्देश दिलेले आहेत.
- ३) मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र दिले जाईल.
- ४) कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची प्रत मंजूरीच्या वेळी कर्ज वाटप करतांना सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.
- ५) कंपनीच्या व्दारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावीपणे देखरेख करेल.
- ६) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेवसे प्रयत्न केले जातील.

९) संचालक मंडळाची जबाबदारी:

- १) तक्रारी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कंपनी मध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा चालू करेल.
- २) कंपनी वेळोवेळी उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावा घेईल, अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित आढावा घेईल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

१०) तक्रार निवारण यंत्रणा:

- १) कंपनीमध्ये, ग्राहक सेवांना योग्य महत्व दिले जाते, असा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे हे केवळ नवीन कर्जदारांना

आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान कर्जांना परत मिळवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे.

- २) कंपनी कर्जदाराला माहिती, उत्पादने याची माहिती दिलेली आहे तसेच त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्याचे प्रयत्न करतील.
- ३) तक्रार मिळाल्यानंतर, कंपनी एका आठवड्याच्या आंत त्याला/तिला पोचपावती देण्याचा प्रयत्न करेल, पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असेल, जर तक्रार फोनवर केली असेल तर कर्जदाराला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिले जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- ४) या प्ररणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी कर्जदाराला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आंत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल जर तो/ती अजूनही त्यांचे समाधान झाले नसल्यास आणि त्याची/तिची तक्रार कशी ध्यावी हे त्याला/तिला कळविले जाईल.

१ली पायरी:—

- कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, कर्जाबाबत तक्रार असल्यास, कर्जदार आपले खाते असलेल्या व्यवसाय स्थानाच्या शाखा प्रभारीकडे संपर्क साधू शकतो आणि शाखेत ठेवलेल्या तक्रारी नोंदवहियेमध्ये नोंद करू शकतो. (कामाची वेळ सकाळी ९.३० ते संध्याकाळी ६.०० पर्यंत — सोमवार ते शुक्रवार आणि शनिवार सकाळी ०९.३० ते दुपारी ४.०० वा. पर्यंत असेल व प्रत्येक रविवार आणि दुसरा शनिवार प्रत्येक महिन्याचा सोडून असेल.)
- तक्रार मिळाल्यापासून १४ दिवसांच्या आंत तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सर्व प्रयत्न केले जातील.

२री पायरी:—

- जर १४ दिवसांनंतरही त्याच्या तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर अशा परिस्थितीत कर्जदाराला कळविले जाईल की त्यांची/तिची तक्रार निराकरण प्रक्रियेत आहे आणि निराकरणासाठी आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त वेळेच्या कारणासह लवकरात लवकर निराकरण केले जाईल.
- कर्जदार उशिराच्या बाबतीत त्याच्या उद्देशासाठी मुख्य कार्यालयातील नियुक्त अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो.

मिस संगीता,

एफ.एच.एफ.एल. ग्राहक सेवा विभाग, आय.टी.आय. हाऊस ३६,

डॉ. आर. के. शिरोडकर रोड, परेल, मुंबई—४०००१२, महाराष्ट्र, भारत.

दुरध्वनी क्र. ०२२-४०२७३६००/मो.नं.+९१ ८६५७९९८३६०

ईमेल आय.डी: contactus@fasttrackhfc.com or complaint@fasttrackhfc.com

जर अधिक वाढ झाल्यास तूम्ही संपर्क साधू शकता:

मीस प्रिया शुक्ला

एफ.एच.एफ.एल. ग्राहक तक्रार विभाग, आय.टी.आय. हाऊस ३६,

डॉ. आर. के. शिरोडकर रोड, परेल, मुंबई-४०००१२, महाराष्ट्र, भारत.

ईमेल आय.डी: complaint@fasttrackhfc.com

दुरध्वनी क्र. ०२२-४०२७३६००, मो.नं.+९१ ८३४९९८८८९४

कर्जदाराला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेले उत्तराने त्यांचे समाधान झाले नाही तर तक्रारदार त्यांची तक्रार नॅशनल हौसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे पोस्टाव्दारे एन.एच.बी.च्या एन.एच.बी. नवी दिल्ली या वेबसाईटवर ऑनलाईन तक्रारी नोंदवू शकतो

अ) ऑनलाईन मोड - <https://grids.nhbonline.org.in>

OR

ब) पोस्टाव्दारे ऑफजलाईन मोडमध्ये, लिंकवर विहित नमुन्यात उपलब्ध आहे.

<https://nhb.org.in/citizencharter/complaintg form.pdf> ज्याचा पत्ता आहे.

प्रति,

तक्रार निवारण कक्ष:-

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हौसिंग बँक, कोर-५ए,

इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली-११०००३.

Email:- crcell@nhb.org.in

11) जास्त व्याजाचे नियमन:-

- कंपनीचा निधी, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम या सारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्विकारेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणीमध्ये बदल करण्यासाठी किंवा भिन्न व्याज दर आकारण्याचा दृष्टीकोन कर्जदाराला अर्जामध्ये खुलासा करण्यात येईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविले जाईल. कंपनीचे मंडळ स्पष्टपणे दंडात्मक व्याज/शुल्क (असल्यास) धोरण निश्चित करेल.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) देखील कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध केली जातील. जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा तेव्हा वेबसाईटवर प्रसिध्द केलेली माहिती

अपडेट केली जाईल. हे लक्षात घेण्यासारखे आहे की, कंपनीद्वारे आकारण्यात येणारा व्याज दर वार्षिक असेल. कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते, व्याज व मुद्दल हे वेगवेगळे दाखविले जाईल.

- कंपनी सामान्य आर्थिक व्यवहारा व्यतिरिक्त जास्त व्याज आकारणार नाही आणि कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या बाबतीत पारदर्शकता सुनिश्चित करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

१२) जाहिरात, विपणन आणि विक्री:—

- १) कंपनी हे निश्चित करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही.
- २) कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये आणि सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेते आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करते, कंपनी इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंती केल्यावर किंवा वेबसाईटवर उपलब्ध करून देतील
- ३) कंपनी खालीलपैकी कोणत्याही मार्गाने सूचक व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क दंडात्मक व्याजासह (असल्यास) माहिती देण्यात येईल.
 - शाखेला सुचना देण्यात येईल.
 - दुरध्वनीद्वारे
 - कंपनीच्या वेबसाईटवर
 - सेवा मार्गदशक/वेळापत्रातील दराप्रमाणे
 - नियुक्त कर्मचारी / मदत डेक्स.
- ४) कंपनी हे निश्चित करेल की, ज्या तृतीय पक्षांच्या सेवा समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरल्या जाऊ शकतात त्यांनी कर्जदाराची वैयक्तिक माहिती कंपनीद्वारे हाताळल्याप्रमाणेच गोपनीयतेसह आणि सुरक्षितेसह हाताळी जाईल.
- ५) कंपनी वेळोवेळी कर्जदाराला त्यांच्याकडून घेतलेल्या उत्पादनांची आणि सेवांची विविध वैशिष्ट्ये सांगेल, तसेच कंपनीच्या इतर उत्पादनांच्या देवू केलेले किंवा प्रचारात्मक ऑफर बदलची माहिती कर्जदाराच्या पोस्टाने कळविली जाईल आणि कंपनीला अशी माहिती किंवा सेवा प्राप्त करण्यासाठी त्यांची संमती प्राप्त करून एकतर ई-मेलद्वारे किंवा वेबसाईटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून नोंदणी केली जाईल.
- ६) कंपनीने डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (डी.एस.ए.) एक आचारसंहिता विहित केली आहे ज्यांचा सेवा ते त्यांची उत्पादने, सेवा तयार करण्यासाठी घेवू शकतात ज्यात इतर बाबींबरोबरच त्यांनी फोनद्वारे

आमची उत्पादने वैयक्तिकरित्या विकण्यासाठी कर्जदाराशी संपर्क साधतांना त्यांना स्वतःची ओळख असणे गरजेचे आहे.

७) प्रतिनिधी / कुरियर किंवा (डी.एस.ए.) ने कोणतेही अयोग्य वर्तन केले

आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी कर्जदारांकडून कोणतीही तक्रार आल्यास, कंपनी या प्रकरणाची चौकशी करण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य ती कारवाई करेल.

८) कंपनी त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (डी.एस.ए.) एक आचार संहिता लिहून देईल ज्यांचा सेवा बाजारातील उत्पादने, सेवासाठी उपलब्ध आहेत ज्यात इतर बाबींसह जेव्हा ते कर्जदाराशी वैयक्तिकरित्या किंवा फोनव्दारे उत्पादने विकण्यासाठी संपर्क करतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे.

१३) **जामीनदार :-** कंपनी कर्जासाठी जामीनदाराला खालील गोष्टी कळवतील.

१) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.

२) कंपनीला दिलेली जबाबदारी.

३) ज्या परिस्थितीत कंपनी जामीनदारांना त्यांच्या दायित्वाची भरपाई करण्यासाठी दुरध्वनी करेल.

४) जर कंपनीने जामीनदार म्हणून रक्कम भरण्यास अयशस्वी झाल्यास कंपनीने त्यांच्या इतर पैशांचा सहारा घेतला आहे काय?

५) जामीनदार म्हणून त्यांची/तिची दायित्वाचे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा ती अमर्यादित आहेत काय? आणि

६) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून त्यांच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील आणि ज्या पध्दतीने कंपनी त्यांना त्याबद्दल माहिती देईल.

७) ज्या कर्जदाराला ते जामीनदार म्हणून उभे आहेत त्यांच्या ज्ञात आर्थिक परिस्थितीची कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची कंपनी त्यांना माहिती देईल.

८) जर जामीनदाराने देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, कर्ज देणारे यांच्या मागणीची पूर्तता करण्यास नकार दिल्यास, अशा जामीनदाराला देखील जाणूनबुजून डिफॉल्टर मानले जाईल.

१४) **गुप्तता आणि गोपनीयता:-**

१) कंपनी कर्जदारांची सर्व वैयक्तिक माहिती ही गुप्त स्वरूपात आणि गोपनीय मानेल (जरी ग्राहक यापुढे कंपनीचा कर्जदार नसला तरीही) आणि खालील तत्व आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी

कर्जदाराच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, कर्जदाराने किंवा अन्यथा प्रदान केली असली तरीही, इतर कंपनीसह कोणासही उघड करणार नाही. खालील अपवादात्मक प्रकरणां व्यतिरिक्त आमच्या गटातील हक्क:

- ती माहिती न्यायालयाने मागणी केली असेली;
- जनतेच्या माहिती करिता माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास;
- जर त्याच्या स्वारस्यासाठी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदा. फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु बाजाराच्या उद्देशाने आमच्या गटातील इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही कर्जदाराच्या खात्या बद्दल (नाव आणि पत्त्यासह) माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरणार नाही.;
- कर्जदाराने माहिती उघड करण्यास सांगितले/माहिती दिल्यास, किंवा कर्जदाराच्या परवानगीने;
- कंपनीला कर्जदाराबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, ते देण्यापूर्वी कर्जदाराची लेख संमती आवश्यक आहे;
- कर्जदारास कंपनीच्या कर्जदाराबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदीमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर प्रक्रिया अंतर्गत अधिकारांच्या मर्यादेबद्दल माहिती दिली जाईल;
- कर्जदाराने त्याची संमती दिल्याशिवाय कंपनी कर्जदाराची वैयक्तिक मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरू शकत नाही.

१५) सामान्य:—

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनीकने परावृत्त केले पाहिजे (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही).
- जर कंपनीला कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरीत करण्याची विनंती प्राप्त झाली तर, संमती किंवा अन्यथा कंपनीची वस्तू, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- कंपनी कर्जदाराला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीच्या कालावधीनुसार समजावून सांगेल. तथापि कर्जदाराने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, देयके वसूल करण्यासाठी जमीनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. प्रक्रियेमध्ये कर्जदाराला /तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन आणि किंवा सुरक्षितता परत मिळवून देणे यात समाविष्ट असेल.

- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही. उदा. विचित्र पध्दतीने कर्जदारांला सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी शक्तीचा वापर करणे इत्यादी. कंपनीने नियुक्त केलेले कर्मचारी हे कर्जदारांशी योग्य पध्दतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित असतील.
- कंपनी पुढील परिस्थितीत गृहकर्ज मुदत संपण्यापूर्वी बंद करावयाचे असेल तर त्यावर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही.

- जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही साधनाने मुदतपूर्व बंद केले आहे.

- जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्याच्या स्वतःच्या साधनेतून कर्ज मुदतपूर्व बंद केलेले आहे. उद्दिष्टासाठी स्वतःचे स्रोताच्या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक, एचएफसी, एनबीएफसी आणि किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर साधने.

सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृह कर्जे मुदत पूर्व बंद करण्याच्या वेळेस, कर्ज स्थिर किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, निश्चित, फ्लोटिंग दरांना लागू होणार पुर्व मुदती बंद करण्याचे नियम आकर्षित कबरतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, फ्लोटिंग रेट लोकनमध्ये कर्जाचा अंतर्भाव झाल्यानंतर, फ्लोटिंग रेटसाठी मुदत पुर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होईल जे यापुढे पुर्वसूचना दिली जाईल, हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

- कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, इतर दरासह किंवा त्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट कर्जावर पुर्वसूचना शुल्क पुर्व दंड लावणार नाही.
- कंपनी विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एम.आय.टी.सी.) असेलेले दस्तऐवज प्राप्त करेल.
- कंपनी विविध प्रमुख पैलू जसे की सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड आणि तक्रारी निवारण यंत्रणा इत्यादी सूचना बोर्ड, वेबसाईट किंवा “डिस्पलेच्या इतर पध्दतींवर प्रदर्शित करेल. मर्यादेच्या नियमानुसार आवश्यक ते नुसर असेल.”
- कंपनी आपली उत्पादने आणि सेवांची माहिती इंग्रजी/हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत देईल.

- कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, कंपनी अपंगत्वाच्या कारणास्तव उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करतांना दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जादारांमध्ये भेदभाव करणार नाही.
- कंपनी कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, सामान्य अभ्यासक्रमामध्ये, कर्ज खाते हस्तांतरणाच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल.

कंपनी कोड प्रसिध्द करेल:

- विद्यमान आणि नवीन कर्जदारांना कोड देतात.
- विनंतीनुसार हे कोड एकतर कोडडंटवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा ई मेलव्दारे उपलब्ध होईल.
- हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि बेबसाइटवसर उपलब्ध करून दिले जाईल.
- त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना कोडबद्दल संबंधीत माहिती देण्यासाठी आणि कोड व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षण देईल.

१६) **सुधारणा:** संचालक मंडळा या संहितेला योग्य वाटेल तेव्हा त्याचे पुनरावलोकन करेल.