



फेअर प्रॅक्टीस कोड

११, फेब्रुवारी, २०१९ रोजी सुरुवात

अमित सहाय कुलश्रेष्ठ
एमडी

केशव पोरवाल
संचालक

विनित कुमार सक्सेना
सीईओ आणि एमडी

आवृत्ती नियंत्रण सारणी

कागदपत्र आवृत्ती	फेअर प्रॅक्टीस कोड
आरंभ तारीख	११ फेब्रुवारी २०१९
तयार करणार	कंपनी सेक्रेटरी
मंजूरी देणार	बोर्ड

१. हेतू:

१.१ कैपिटल इंडिया होम लोन्स लिमिटेड [हयापुढे सीआयएचएल किंवा कंपनी असा उल्लेख करण्यात येईल.] ही एक कंपनी नॅशनल हौसिंग बँक [हयापुढे एनएचबी असा तिचा उल्लेख करण्यात येईल.] यांनी हौसिंग फायनान्स कंपनी म्हणून कायम केली आहे. ही एक वित्तीय योजना असून ती गृह कर्ज देउन आर्थिक वाढ करण्याचा एक भाग आहे. आमच्या ग्राहकांना आणि आमच्या सहका-यांना पारदर्शक व्यवहार करण्याकरीता कंपनीने केलेला प्रयत्न आहे. सीआयएचएल ने एनएचबी यांचे योग्य सराव मार्गदर्शक तत्त्वे म्हणून व्यवसायामध्ये पारदर्शकता आणि सामूदायिक उच्च दर्जाच्या कारभाराकरीता अंगीकारले आहे.

सीआयएचएल यांनी योग्य सराव मार्गदर्शक तत्त्वे यांची रचना केलेली आहे:

- अ] ग्राहक/ग्राहकांच्या व्यवहारात किमान योग्य सराव ठरवून चांगल्या प्रथांना प्रोत्साहन देणे.
- ब] ग्राहकांना उत्पादन आणि सेवा यांची स्पष्ट माहिती देऊन त्यांना चांगल्या दर्जाची सुविधा देणे.
- क] बाजार आणि स्पर्धा याचा पाठपुरावा करून चांगल्याची दर्जाची उपयोगाचा वापर करणे.
- ड] ग्राहकांबरोबर नेहमी चांगला व्यवहार ठेवणे.
- ई] गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेवरील आत्मविश्वास वाढवणे.

१.२ संहितेचा अनुप्रयोग:

या संहितेचे सर्व भाग सीआयएचएलद्वारे काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतात.

२. पारदर्शकतेची कृती:

सीआयएचएल ग्राहकांना खालीप्रमाणे खात्री देवून त्यांच्याबरोबर समाधानी व्यवहार करतील.

- अ] हया कोडमध्ये उत्पादन आणि सेवा यांचा दर्जा आणि खात्री देण्यात येईल आणि आमच्या कर्मचारी नेहमी सेवा पुरवतील.
- ब] आमचे उत्पादन आणि सेवा नियम आणि अधिनियम याचे पालन करेल.
- क] आमचा ग्राहकांबरोबरचा व्यवहार हा कायम पारदर्शक आणि नितीविषय ठेवेल.
- ड] सीआयएचएल उसनावलदारांना कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेचे अंदाजे सर्व फी / चार्जेस, मंजूर न झालेल्या कर्ज रक्कमेची पत्रावा रक्कम, परतावा रकमचा पर्याय आणि बोजा, जर परतावा रक्कमेस केलेला उशिराचा दंड, स्वीच लोन फीक्स दर मधून फ्लोटींग रेटमध्ये रुपांतराकरीता रुपांतर चार्जेस कुठलाही सध्याचा व्याज दर क्लॉजमध्ये रिसेट करणे. उसनावलदारांच्या आवडीवर परिणाम करणारे इतर मॅटर हे पुर्नस्थापीत करणे [आणि / किंवा इतर सर्व खर्च त्यामध्ये पारदर्शकतेने कर्ज अर्जाचे मंजूरीच्या सर्व खर्चाचा समावेश राहिल.]

३. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

- अ] सीआयएचएल सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात आणि जाहिरात सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल नाही.
- ब] प्रसिध्दी माध्यम हे सेवा आणि उत्पादने याकडे लक्ष वेधतील त्यामध्ये व्याजाचा दर याचा समावेश राहिल. सीआयएचएल हे इतर फी आणि चार्जेस लावल्याचे देखील निदर्शनास आणून देतील. विनंती केल्यावरून संपूर्ण संबंधीत अटी व शर्तीचे स्पष्टीकरण देतील.
- क] सीआयएलएल आपल्या कार्यालयामध्ये नोटीस ठेवून व्याज दार, समार्क फी आणि चार्जेस इत्यादी माहिती देतील तसेच कंपनीच्या संकतस्थलावर टेलिफोन किंवा मदत लाईनवर नमूद कर्मचारी/मदत कक्षामार्फत किंवा मागदर्शक सेवा यांच्यावर माहिती देतील.
- ड] जर सीआयएलएल हे तिसरे पक्षकार यांची सेवा ही मदत सेवेकरीता देतील. त्यानंतर ग्राहकांची व्यक्तीक माहिती तिसरे पक्षकार हाताळतात याची खात्री करतील [काही उपलब्ध असल्यास] परंतू आणि सुरक्षित राहिल.
- इ] सीआयएचएल त्यांच्या उत्पादन वापरातील विविध गुणविशेष याची ग्राहकांबरोबर संवाद करतील आणि इतर उत्पादनाची माहिती देतील ग्राहकांची संमती घेतील. [मेल मार्फत, ग्राहक सेवा नंबर किंवा कंपनीच्या नोंदणीकृत वेबसाईट]
- ई] सीआयएलएल त्यांचा डायरेक्ट सेलींग एजन्सीकरीता कोड ऑफ कन्डक्ट निश्चित करतील. सदरची सेवा ही मार्केट उत्पादन आणि सेवा याकरीता वापरता येईल.

४. कर्ज:

४.१ कर्जाकरीता अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया :

- अ] कर्ज अर्जाचा फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती भरणे आवश्यक आहे. कर्ज अर्ज फॉर्म हा कर्ज अर्जाबरोबर सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी दर्शवते.
- ब] सीआयएचएलकडे सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पोचपावती देण्याची प्रक्रिया आहे.

४.२ कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती :

- अ] अर्ज करतेवेळी कर्जाच्या अर्जाबरोबर सर्व आवश्यक प्रक्रिया पूर्ण कण्यात येतात. ग्राहकाला जर अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास ग्राहकांनी पुन्हा संपर्क करावा..
- ब] सीआयएचएल उसनावलदाराला मंजूरी पत्राने लेखी कळविण्यात येईल. कर्ज रक्कम ही वार्षिक व्याजदाराच्या अटी, हप्ता, अगाऊ रक्कम इत्यादी उसनावलदाराने त्याच्या माहितीकरीता लेखी अटी आणि शर्ती ह्या ठेवावयाच्या आहेत.
- क] सीआयएचएल हे कर्ज कराराच्या प्रतीबरोबर सर्व इतर कागदपत्राची माहिती कर्ज वितरणावेळी उसनावलदारांना देण्यात येईल.

४.३ कर्ज अर्ज नाकारताना करावयाची चर्चा :

सीआयएचएल ग्राहकाला कर्ज मंजूर करणे शक्य नसल्यास तसे लेखी कारण कळवेल.

४.४. कर्ज वितरण त्यामध्ये अटी व शर्तीच्या बदलाचा समावेश राहिल.

- अ] वितरण हे वितरण तपशील / वितरण विनंती याच्याप्रमाणे केले जाईल.
- ब] सीआयएचएल उसनावलदारांना अटी आणि शर्तीमध्ये काही बदल झाल्यास त्यामध्ये तिरण तपशील, व्याजदार, सवो चार्जेस, आगाऊ भरणा रक्कम खर्च, इतर लागू फी / चार्जेस इत्यादीची सूना देतील.

- क] जर अशा प्रकारचे बदल हे ग्राहकांचा गैर फायद्याचे वाटल्यास, सीआयएचएल हे जादा चार्ज मारणार नाहीत. जर ग्राहकाची इच्छा झाल्यास त्याचे / तिचा खाते बंद करतील.
- ड] करारखाली रद्द करणे, पैसे देणे याचा निर्णय घेतील किंवा कर्ज कराराच्या बरोबर सुसंगत असा अतिरिक्त सुरक्षेचा निर्णय घेतील.
- इ] सीआयएचएल परत फेडीवरील सर्व सुरक्षा सोडून देतील किंवा कर्जाच्या परताव्याची रक्कमेची जाणवी झाल्यास इतर कायदेशीर हक्क राहणार नाहीत किंवा इतर हक्क उसनावलदार यांच्या विरुद्ध असणार नाहीत. [जर अशा प्रकारचे अधिकार तपासण्यात येतील उसनावलदार संपूर्ण तपशिलासहीत नोटीस देईल.]

४.५ जामीन :

- जी जामीन द्यावा लागल्यास तर उसनावलदारांना सीआयएचएल हे खालीलप्रमाणे सचना देतील.
- अ] त्याची / तिची जामीनदार म्हणून जबाबदारी राहिल.
- ब] कंपनीला रक्कम पूर्ण भरण्याची खात्री देतील.
- क] उदाहरण दाखल सीआयएचएल त्याला / तिला कर्ज भरण्यास बोलावेल.
- ड] जर त्याने / तीने जामीनदार म्हणून पैसे दिले नाही तर अशावेळी कंपनी त्यांचे कंपनीतील इतर पैशाचा आधार घेईल.
- इ] त्याची / तिची जामीनदार म्हणून जबाबदारी ही मर्यादीत विशेष भागात राहिल आणि
- ई] वेळ आणि परिस्थिती यामध्ये त्याची / तिची जामीनदार म्हणून जबाबदारी मुक्त होईल.
- उ] क्रेडीटर/लेंडर यांनी केलेली मागणी जामीनदारांनी पूर्ण करण्यास नकार दिल्यास व देय रक्कम भरण्यास पुरेशी रक्कम नसल्यास अशा जामीनदाराला जाणीवपूर्वक थकबाकीदार म्हणून समजण्यात येईल.

४.६ वैयक्तिक आणि गोपनीय :

ग्राहकाची संपूर्ण वैयक्तिक माहिती ही गोपनीय म्हणून समजण्यात येईल [ग्राहक जरी जास्त वेळी सीआयएचएलचा ग्राहक राहिला नाही तरी] आणि तो खालील मार्गदर्शक तत्वाचा आणि योजनेचा वापर करेल. सीआयएचएल ग्राहकांच्या खात्याची संबंधी माहिती कुणालाही उघड करेल. त्यामध्ये त्यांच्या इतर कंपनी यांना अपवादात्मक केसेसमध्ये.

- अ] जर कायदेशीर माहिती दिल्यास
- ब] सार्वजनिकतेकरीता माहिती उपलब्ध असल्यास.
- क] जर सीआयएचएल ला माहिती देणे गरजेचे असल्यास [उदाहरणाकरीता, घोटाळा न करण्याकरीता] परंतु ती माहिती मार्केटींग हेतूकरीता देणार नाहीत.
- ड] ग्राहकाच्या परवानगीने कंपनीने ग्राहकाची माहिती उघड करणे.
- इ] जर ग्राहकाचा संदर्भाकरीता माहिती हवी असल्यास ग्राहकांची पूर्व लिखित परवानगी घ्यावी लागेल.
- ई] कायदेशीर माहिती ग्राहकाची गोळ केल्यास तर कंपनी त्याची माहिती गोळ करेल.
- उ] ग्राहकाने परवानगी दिल्याशिवाय कंपनी त्या ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही.

४.७ पत संदर्भ संस्था :

- अ] ग्राहकांची विस्तृत माहिती पत संदर्भ संस्थेला दिल्याचे कळवणे.
- ब] ग्राहकांचे त्याचे वैयक्तिक देण्यासंबंधी कंपनी पत संदर्भ संस्थेला कळवेल.
- १] ग्राहकांनी त्याचे / तिचे पैसे भरणा न केल्यास.
- २] बाकी असलेल्या रक्कमेचा वास असणार नाही आणि

- ३] कंपनीची त्याच्या / तिच्या देण्याची खात्री झाल्यास कंपनी खालील मागण्याचा पाठपुरावा करणार नाही.
- क] कंपनी ग्राहकांची बाकी रक्कम असल्याची माहिती पत संदर्भ संस्थेला देईल.
- ड] सीआयएचएल पत संदर्भ संस्थेला ग्राहकांच्या खात्याची माहिती जर ग्राहकांनी परवानगी दिल्यास देण्यात येईल.
- इ] मागण्याची माहिती सीआयएचएल ने ग्राहकाला दिल्यास त्या माहितीची प्रत पत संदर्भ संस्थेला देण्यात येईल.
- ४.८ देय जमा रक्कम :
- ४.८.१. कर्ज देतांना सीआयएचएल ग्राहकांला रक्कम कशी परतफेड करावयाची याची सूचना देईल. जर रक्कम थकवल्यास कायदेशीर मार्गाने सदरची देणी वसूल करण्यात येतील. प्रथम ग्राहकाला स्मरण पत्र नोटीस देण्यात येईल कंवा वैयक्तिक भेटी देण्यात येतील आणि / किंवा जर जरूरी वाटल्यास सुरक्षा घेण्यात येईल.
- ४.८.२ सीआयएचएल रकमेच्या वसूलीकरीता नम्रता, सौम्यपणा आणि सद्यःस्थिती याचा अवलंब करण्यात येईल. सीआयएचएल ग्राहकांना सर्व थकबाकीची माहिती देतील आणि शेवटी थकबाकीची परिपूर्ण नोटीस देतील.
- ४.८.३ वसूली करण्यासाठी कंपनीचे सर्व कर्मचारी सभासद किंवा कंपनीचे अधिकृत व्यक्ती आणि सुरक्षा हे कंपनीने सांगितलेल्या मार्गदर्शनाचे पालन करतील.
- अ] ग्राहकाच्या संमतीने त्याच्या राहत्या ठिकाणी , तो हजर नसतांना, त्याच्या व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क करतील.
- ब] कंपनीचे प्रतिनिधीत्व करण्याचे ओळख व अधिकार पहिल्यांदाच ग्राहकांना कळविले जातील .
- क] ग्राहकांचा गोपनीयतेचा आदर करतील.
- ड] नागरीक म्हणून ग्राहकांजवळ सुसंवाद साधतील.
- इ] ग्राहकाला त्याच्या व्यवसायाच्या किंवा वहिवाटीच्या आवश्यक स्थितीनुसार ०७०० तास आणि १९०० तासात संपर्क करतील.
- ई] ग्राहकानी वेळ किंवा ठिकाणाची विनंती केल्यास कंपनी त्याने केलेल्या विनंतीचा विचार करतील.
- उ] ग्राहकाबरोबर झालेली चर्चा, वेळ आणि नंबर याची नोंद करून ठेवण्यात येईल.
- उ] आपसात ठरवून देण्याच्या संबंधी वाद आणि मतभेद मिटवण्याचा प्रयत्न करतील.
- ए] वसूली करीता ग्राहकाच्या निवासी भेटी दरम्यान सौजन्य आणि सृजनशीलता याचे अवलंब करतील.
- ऐ] ग्राहकाच्या कुटुंबामध्ये कुठल्याही प्रकारची दुखाची घटना किंवा संकट असल्यास अशावेळी त्याला त्याच्या देय रकमेच्या संदर्भात भेट देणार नाहीत किंवा संपर्क करणार नाहीत.
- ४.९ तक्रार आणि गा-हाणी :
- अ] सीआयएचएल यांच्या प्रत्येक कार्यालयात आलेल्या तक्रारी आणि गा-हानी ही सोडविण्यात येतील.
- ब] सीआयएचएल यांचे संचालक मंडळ अधिकृत तक्रार निवारण योजनेची मंजूरी घेण्यात येईल.
- क] ग्राहक कंपनीच्या ग्राहक तक्रार निवारण मंचच्या संकेतस्थळावर त्याची गा-हाणी नेहमी नोंद करतील.
- ड] जर ग्राहकाला तक्रार करण्याची इच्छा असल्यास तो / ती यांना सल्ला दिला जाईल.
१. कसे कराल
 २. तक्रार कुठे कराल
 ३. तक्रार कशी तयार कराल
 ४. जर उत्तर न मिळाल्यास
 ५. तक्रार निराकरणाकरीता कोण जाईल.

६. जर ग्राहक निर्णयास समाधानी नसल्यास काय कराल.
७. कंपनीचे कामगार हे ग्राहकाच्या तक्रारीत त्याला मदत करतील.
- इ] जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार घेतल्यास ती स्विकारल्यानंतर त्याला एक आठवड्यात उत्तर देणे गजेचे आहे. जर ग्राहक सेवा नंबरवर तक्रार आल्यास ग्राहकाला त्याच्या तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि त्याच्या तक्रारीची माहिती त्याला कळवण्यात येईल.
- ई] प्रकरण तपासल्यानंतर कंपनी ग्राहकांला त्याच्या तक्रारीचा जबाब किंवा स्पष्टीकरण देण्यात येईल आणि तक्रारीचा निकाल सहा आठवड्यात लावण्यात येईल.
- उ] कंपनीचे कार्यालय, शाखा आणि इतर संपर्क याची विस्तृत माहिती आमच्या संकेतस्थलावर ठेवण्यात येईल.
- ऊ] सीआयएचएल यांनी खात्रीशीर उत्तर वेळेत दिले नाही तर ग्राहक त्याची तक्रार एनएचबी याच्याकडे करतील.

नॅशनल हौसिंग बँक
 नोंदणी आणि देखभाल खाते [तक्रार निवारण विभाग]
 ४था मजला, कोर ५ए, इंडिया हॅबीटॅट सेन्टर, लोधी रोड,
 नवी दिल्ली - ११०००३
 E-mail: crcell@nhb.org.in

६. सर्वसाधारण :

- ६.१ सीआयएचएल अर्जामध्ये नमूद केलेली त्याची / तिची माहिती त्याला / तिला, त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी संपर्ककरून, व्यवसायाच्या निवासस्थानी टेलिफोन करून, त्यानी नियुक्त केलेल्या एजन्सी कार्फत पडताळणी करण्यात येईल.
- ६.२ ग्राहकाला कळविण्यात येईल की जर ग्राहकाचे खात्यावरील व्यवहार हे तपासण्याची गरज भासल्यास त्यांना सहका-या करण्याचे सूचना देण्यात येईल आणि आणि जर गरज भासल्यास तपास यंत्रणा किंवा पोलीस याची मदत घेण्यात येईल.
- ६.३ ग्राहकांनी जर गैरवर्तणूक फसवाफसवीची कृती केल्यास तर त्याची जबाबदारी त्याच्या खात्यावर राहिल आणि जर ग्राहकाची कृती ही समाधानी नसल्यास आणि नुकसानीस कारण घडल्यास त्याची जबाबदारी ग्राहकाची राहिल.
- ६.४ सीआयएचएल हे त्याचे एका पेक्षा अधिक उत्पन्न आणि सेवा हिंदी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत देण्यात येईल.
- ६.५ कर्ज प्रकरणात सीआयएचएल लिंग, जात, धर्म आणि अपंगत्वता याचा भोदभाव करणार नाहीत.
- ६.६. कर्ज खाते उसनावलीकडून किंवा बँक / वित्तीय संस्थोकडून स्थलांतरीत करण्याची विनंती आल्यास तर त्याची प्रक्रिया सर्वसाधारण राहिल.
- ६.७ सीआयएचएल त्याचा कोड खालीलप्रमाणे प्रसिध्द करेल.
- अ] नवीन आणि जुन्या ग्राकांना कोडची प्रत देण्यात येईल.
- ब] काउंटर किंवा इलेक्ट्रॉनिक कम्प्युनिकेशन किंवा मेल द्वारा विनंती केल्यास कोड उपलब्ध करण्यात येईल.

- क] सीआयएचएल यांच्या प्रत्येक शाखेत आणि संकेतस्थळावर कोड उपलब्ध करण्यात येईल.
- ड] सीआयएचएल यांची कामगार कोडच्या संबंधीत माहिती बरोबर देतात का याची माहिती घेतील.
- ६.८. सीआयएचएल चे संचालक मंडळ कालावधीनुरूप फेअर प्रॅक्टिस कोडचा विचार करतील आणि तक्रारी निवारण मंचाचे कार्य याचा विचार करतील.