कॅपिटल इंडिया होम फायनान्स लिमिटेड

न्याय्य व्यवहार संहिता

<u>पुनरावलोकन आणि मान्यता देणारा अधिकारी</u>

दस्तऐवज शीर्षक	:	न्याय्य व्यवहार संहिता
आवृत्ती	:	5.0
यांनी मंजूर केले	:	संचालक मंडळ
शेवटची मंजुरी तारीख	:	04 ऑगस्ट, 2025
धोरण मालक	:	मुख्य कार्यकारी अधिकारी
यांच्या द्वारे पुनरावलोकन केले	:	शिवशंकर पाणिग्रही
शेवटचे पुनरावलोकन केले	:	11 जुलै, 2025
अनुपालन घटक	:	तपासले
कायदेशीर पैलू	:	तपासले

निर्देशांक

अ.क्र.	**तपशील**	**पृष्ठ क्र.**
1	व्याप्ती, उद्दिष्टे व लागूता	3
2	न्याय्य व पारदर्शक पद्धतीने व्यवहार करणे	3
3	जाहिरात, विपणन व विक्री	3-4
4	कर्जे	4-9
5	सामान्य	9-10

1. व्याप्ती आणि उद्दिष्टे

1.1 कॅपिटल इंडिया होम फायनान्स लिमिटेड (यापुढे “CIHL” किंवा “कंपनी”) ही राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक (NHB) यांच्या नियमनाखालील गृहनिर्माण वित्तीय कंपनी असून गृहकर्ज उपलब्ध करून देऊन आर्थिक विकासास हातभार लावते. कंपनी ग्राहक व भागधारकांसोबत पारदर्शक व्यवहार करण्यासाठी कटिबद्ध आहे. CIHL ने NHB च्या मार्गदर्शनानुसार “न्याय्य व्यवहार संहिता” स्वीकारल्या असून व्यवसाय प्रक्रियेत उच्च दर्जाचे कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स व पारदर्शकता सुनिश्चित केली आहे. CIHL ची न्याय्य व्यवहार संहिता पुढील बाबी समाविष्ट करते:

a) ग्राहक/कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या व न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;

b) उत्पादने व सेवांबाबत ग्राहकास स्पष्टता मिळावी म्हणून उच्चतम पारदर्शकता राखणे;

c) बाजारातील प्रथा व स्पर्धेनुसार कार्यमानके उंचावणे;

d) ग्राहक/कर्जदारांशी नेहमी न्याय्य, नम्र व सौहार्दपूर्ण व्यवहार करणे;

e) गृहनिर्माण वित्तीय प्रणालीवरील विश्वास वृद्धिंगत करणे.

1.2. संहितेची लागूता

ही संहिता CIHL कडून काउंटरवर, दूरध्वनीद्वारे, पोस्टाने, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने दिल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादने व सेवांवर लागू राहील.

2. न्याय्य व पारदर्शक पद्धतीने व्यवहार करणे

CIHL ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य व वाजवी पद्धतीने काम करेल व याची खात्री करेल की:

a) आम्ही देत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी या संहितामधील वचनबद्धता आणि मानके आमच्या कर्मचाऱ्यांनी अवलंबलेल्या कार्यपद्धती आणि कार्यप्रणालींमध्ये नेहमीच पूर्ण केली जातात.

b) उत्पादने व सेवा लागू कायदे, नियम व परिपत्रकांचे अक्षरशः व भावार्थाने पालन करतील;

c) ग्राहकांशी व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी व पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील.

d) CIHL कर्जदारास कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी आकारले जाणारे फिज/शुल्क, कर्ज मंजूर/वितरित न झाल्यास परत मिळणारी फिज रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय व शुल्क (असल्यास), विलंबित परतफेडीवरील दंडात्मक शुल्क, स्थिर व्याजदरातून चल व्याजदरात किंवा उलट रूपांतर शुल्क, व्याज पुनर्निर्धारण अट तसेच कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर सर्व बाबी, एकूण खर्चासह, पारदर्शकपणे कळवेल.

3. जाहिरात, विपणन व विक्री

a) CIHL हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात व प्रचार साहित्य स्पष्ट, अचूक व दिशाभूल न करणारे असेल.

b) कोणत्याही माध्यमातील जाहिरातीत व्याजदराचा उल्लेख असल्यास, लागू होणारी इतर शुल्क व अटी लागू असल्याचे नमूद केले जाईल तसेच सविस्तर अटी व शर्ती विनंतीवर उपलब्ध असल्याचे दर्शविले जाईल.

c) CIHL शाखांमधील सूचना, दूरध्वनी/हेल्पलाईन, कंपनीची वेबसाइट, नामनिर्दिष्ट कर्मचारी/हेल्पडेस्क किंवा सेवा मार्गदर्शक/टॅरिफ शेड्यूलद्वारे व्याजदर, सामान्य शुल्क व आकार यांची माहिती उपलब्ध करून देईल.

d) तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या माध्यमातून सहाय्यक सेवा दिल्या जात असल्यास, अशा पक्षांकडून ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती CIHL प्रमाणेच गोपनीयता व सुरक्षिततेने हाताळली जाईल याची खात्री केली जाईल.

e) ग्राहकांची पूर्वसंमती (ई-मेल, ग्राहक केअर क्रमांक किंवा कंपनी वेबसाइटवरील नोंदणीद्वारे) प्राप्त असल्यास, उत्पादने, सेवा किंवा प्रचारात्मक ऑफर्सबाबत माहिती दिली जाऊ शकते.

f) CIHL कडे त्यांच्या थेट विक्री एजन्सिस (DSA) साठी ज्यांची सेवा उत्पादने आणि सेवा विकत घेण्यासाठी घेतली जाते त्यांच्यासाठी स्वतंत्र आचारसंहिता आहे.

4. कर्जे

4.1 कर्जासाठी आणि त्यावर प्रक्रियेसाठी अर्ज

a) कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

b) CIHL कर्जदाराला कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेल्या फिज/शुल्कांबद्दल, कर्ज मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य फिजच्या रकमेबद्दल, पूर्व-पेमेंटचे पर्याय आणि असल्यास त्यावरील शुल्काबद्दल, विलंबाने परतफेड केल्यास लागणाऱ्या दंडात्मक शुल्काबद्दल, कर्जाचा व्याजदर निश्चितवरून अस्थिर किंवा याउलट बदलण्यासाठी लागणाऱ्या रूपांतरण शुल्काबद्दल, कोणत्याही व्याजदर पुनर्रचना कलमाच्या अस्तित्वाबद्दल आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबीबद्दल सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल.

c) कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल. कर्ज अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी अर्जामध्ये नमूद केली जाऊ शकते.

d) CIHL सर्व कर्ज अर्जांची प्राप्ती पावती देण्याची प्रक्रिया राबवते.

4.2 कर्ज मूल्यांकन व अटी व शर्ती

a) सामान्यतः कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जाच्या वेळीच गोळा केली जाईल. अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास, ग्राहकांशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

b) CIHL मंजुरी पत्राद्वारे कर्जदारास मंजूर कर्ज रक्कम, वार्षिक व्याजदर, EMI रचना, प्री-पेमेंट शुल्क व इतर अटी लेखी स्वरूपात कळवेल व त्या अटींची लेखी संमती नोंदवून ठेवेल.

c) CIHL प्रत्येक कर्जदाराला कर्जाच्या मंजुरी/वितरणाच्या वेळी, पोचपावती घेऊन, कर्ज कराराची एक प्रत आणि त्यामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांपैकी प्रत्येकाची एक प्रत प्रदान करते.

4.3 कर्ज अर्ज नाकारण्याबाबत माहिती

CIHL ला ग्राहकाच्या कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करणे शक्य नसल्यास, कारणासह लेखी स्वरूपात ग्राहकास कळवेल.

4.4 अटी व शर्तींतील बदलांसह कर्ज वितरण

a) कर्ज वितरण मंजूर वितरण वेळापत्रक / वितरण विनंतीनुसार केले जाईल.

b) व्याजदर, वितरण वेळापत्रक, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क किंवा इतर लागू शुल्कांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, तो बदल कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत आगाऊ कळविण्यात येईल. असे बदल फक्त पुढील कालावधीसाठी लागू असतील. या संदर्भातील तरतूद कर्ज करारामध्ये अंतर्भूत करण्यात येईल.

c) जर असा बदल कर्जदाराच्या प्रतिकूल असेल, तर कर्जदाराने खाते बंद किंवा कर्ज हस्तांतरित करण्याची इच्छा व्यक्त केल्यास, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क आकारले जाणार नाही.

d) करारानुसार देय रक्कम त्वरीत वसूल करणे, देयतेची गती वाढवणे किंवा अतिरिक्त तारण मागणे यासंबंधीचे निर्णय कर्ज करारातील तरतुदींनुसारच घेतले जातील.

e) कर्जाची सर्व थकबाकी रक्कम फेडल्यानंतर किंवा उर्वरित रक्कम वसूल झाल्यानंतर, कर्जदाराविरुद्ध कोणताही वैध दावा, लियन किंवा सेट-ऑफ अधिकार नसल्यास, CIHL सर्व तारण/सिक्युरिटीज मुक्त करेल. (जर असा समायोजनाचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दलची सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दावा निकाली निघेपर्यंत/भरला जाईपर्यंत HFC ना प्रतिभूती राखून ठेवण्याचा

4.5 हमीदार

जर कर्जासाठी हमीदार निवडला असेल, तर CIHL हमीदारास खालील बाबी स्पष्टपणे कळवेल:

a) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
b) कंपनीकडे असलेली एकूण देयता ज्याची आर्थिक जबाबदारी हमीदारावर असेल;
c) कोणत्या परिस्थितीत हमीदाराकडून देय रक्कम मागितली जाईल;
d) हमीदाराने देय रक्कम न भरल्यास कंपनी त्याच्या/तिच्या इतर ठेवी/रक्कम वसूल करू शकते का;
e) हमीदाराची जबाबदारी मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे
f) कोणत्या कालावधीत व परिस्थितीत हमीदाराची जबाबदारी संपुष्टात येईल.

g) पुरेशी आर्थिक क्षमता असूनही हमीदाराने देय रक्कम भरण्यास नकार दिल्यास, अशा हमीदारास जाणीवपूर्वक थकबाकीदार म्हणून घोषित केले जाऊ शकते.

4.6संचालक मंडळाची जबाबदारी

CIHL चे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये तक्रार निवारण्यासाठी प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करेल. ही यंत्रणा कर्ज संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमधून निर्माण होणाऱ्या तक्रारी पुढील वरच्या स्तरावर ऐकून निकाली काढेल याची खात्री करेल.

संचालक मंडळ वेळोवेळी न्याय्य व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा व तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेईल.

4.7तारण व मालकी हक्काचे दस्तऐवज [जंगम/स्थावर संपत्तिचे कागदपत्रे] मुक्तता

कर्ज पूर्णपणे फेडल्यानंतर किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर, नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार सुरक्षा आणि मालकी हक्काचे दस्तऐवज वेळेत परत करण्यास CIHL कटिबद्ध आहे.

(a) सामान्य तत्त्व

थकबाकी असलेल्या कर्जाची रक्कम पूर्णपणे परतफेड झाल्यावर किंवा वसूल झाल्यावर, CIHL, कर्जदाराविरुद्ध कंपनीला असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर सेट-ऑफ किंवा लियनच्या हक्काच्या अधीन राहून, सर्व तारण म्हणून ठेवलेल्या मालमत्ता मुक्त करेल. अशा प्रकरणांमध्ये, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशिलासह आणि जोपर्यंत दावे निकाली निघत नाहीत तोपर्यंत कंपनी कोणत्या परिस्थितीत कागदपत्रे स्वतःकडे ठेवू शकते, याबद्दल लेखी सूचना दिली जाईल.

(b) कागदपत्रांची वेळेवर मुक्तता

कर्जदाराने किंवा सुरक्षा प्रदान करणाऱ्या व्यक्तीने सुरक्षा हितसंबंध निर्माण करण्याच्या उद्देशाने सादर केलेली, जंगम किंवा स्थावर मालमत्तेशी संबंधित सर्व मूळ कागदपत्रे, कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा खाते निकाली निघाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत परत केली जातील. CERSAI / रजिस्ट्रार ऑफ कंपनीज सारख्या संबंधित नोंदणी प्राधिकरणांमध्ये नोंदविलेले कोणताही भार/तारण CIHL कडून एकाच वेळी रद्द/मुक्त करण्यात येतील.

(c) कागदपत्रे प्राप्त करण्याचे पर्याय

कर्जदार त्यांच्या पसंतीनुसार, कर्ज सेवा दिलेल्या CIHL शाखेतून किंवा ज्या कार्यालयात कागदपत्रे सुरक्षित ठेवलेली आहेत त्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून मूळ कागदपत्रे प्राप्त करू शकतात.

(d) मंजुरी पत्रातील प्रकटीकरण

प्रभावी तारखे नंतर वितरित करण्यात आलेल्या सर्व कर्जांसाठी, मूळ कागदपत्रे परत देण्याचा कालावधी व ठिकाण यांचा स्पष्ट उल्लेख मंजुरी पत्रात करण्यात येईल.

(e) कागदपत्रे परत करण्यात होणारा विलंब

खालील बाबींमध्ये विलंब झाल्यास:

- मूळ कागदपत्रे परत देणे, किंवा
- कर्ज खाते बंद झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीनंतर संबंधित नोंदणी प्राधिकरणांकडे चार्ज समाधान फॉर्म सादर करणे, अशा विलंबाची कारणे CIHL कडून कर्जदारास लेखी स्वरूपात कळविण्यात येतील.

जर हा विलंब CIHL मुळे झालेला असल्यास, (नियामक सुधारणा लागू असण्याच्या अटीवर), विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी कर्जदारास ₹5,000 इतकी भरपाई दिली जाईल. मूळ कागदपत्रे (संपूर्णतः किंवा अंशतः) हरवल्यास किंवा नुकसान झाल्यास, CIHL पुढीलप्रमाणे कार्य करेल:

- प्रमाणित प्रती किंवा डुप्लिकेट कागदपत्रे मिळविण्यासाठी कर्जदारास सहाय्य करेल,
- कागदपत्रे पुन्हा मिळविण्याचा सर्व खर्च CIHL कडून वहन केला जाईल; आणि
- वरीलप्रमाणेच भरपाई अदा केली जाईल.

तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये CIHL ला अतिरिक्त 30 दिवसांचा कालावधी घ्यावा लागेल आणि एकूण विलंब 60 दिवसांनंतरच दंडात्मक भरपाई लागू होईल.

(f) कर्जदाराचा मृत्यू

एकमेव किंवा संयुक्त कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास, कायदेशीर वारसांना कागदपत्रे परत देण्यासाठी CIHL कडे दस्तऐवजीकृत प्रक्रिया आहे. ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर सार्वजनिक रित्या उपलब्ध आहे.

4.8 मुख्य तथ्य विधान (KFS)

(a) CIHL सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज करारावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी, 15 एप्रिल, 2024 रोजीच्या आणि वेळोवेळी सुधारित केलेल्या “कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्य निवेदन (KFS)” यावरील RBI च्या परिपत्रकात नमूद केलेल्या प्रमाणित स्वरूपानुसार, एक KFS प्रदान करेल. KFS हे कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत लिहिलेले असेल. KFS मधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि त्याने तो समजून घेतला आहे, याची पोचपावती घेतली जाईल.

(b) KFS ला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक दिला जाईल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जांसाठी त्याची वैधता किमान तीन (03) कामकाजाच्या दिवसांची असेल, तर सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जांसाठी त्याची वैधता एक (01) कामकाजाच्या दिवसाची असेल. KFS मध्ये वार्षिक टक्केवारी दराची (APR) गणना पत्रक आणि कर्जाच्या कालावधीनुसार कर्जाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक यांचाही समावेश असेल. APR मध्ये कंपनी द्वारे लागू केलेल्या शूलकांचा समावेश असेल. नोट: [व्हॅलिडीटी पीरियड म्हणजे कंपनीकडून KFS प्रदान केल्यानंतर, कर्जाच्या अटींना सहमती देण्यासाठी कर्जदारास उपलब्ध असलेला कालावधी. या व्हॅलिडीटी पीरियड मध्ये कर्जदाराने KFS मध्ये नमूद केलेल्या कर्ज अटींना सहमती दिल्यास, त्या अटी कंपनीवर बंधनकारक राहतील.]

(c) कंपनीकडून तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने प्रत्यक्ष खर्चाच्या आधारे (उदा. विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इ.) कर्जदारांकडून वसूल करण्यात येणारे सर्व शुल्क हे APR चा भाग असतील व ते स्वतंत्रपणे उघड केले जातील. ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये कंपनी अशा शुल्कांची वसुली करते, त्या प्रत्येक देयकासाठी संबंधित पावत्या व कागदपत्रे वाजवी कालावधीत कर्जदारास प्रदान केली जातील.

(d) KFS मध्ये नमूद न केलेली कोणतीही फी, शुल्क इत्यादी कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय कंपनीकडून आकारली जाणार नाहीत.

(e) KFS हे कर्ज कराराचा भाग म्हणून सारांश बॉक्स स्वरूपात देखील समाविष्ट केले जाईल.

4.9 कंपनीकडून आकारल्या जाणाऱ्या अत्याधिक व्याजदरांचे नियमन:

(a) कंपनीचे संचालक मंडळ निधीचा खर्च, मार्जिन व जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्जे व आगाऊ रकमेवर आकारावयाचा व्याजदर निश्चित करेल. जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत, विविध प्रकारच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारणे तसेच लागू व्याजदर हे कर्ज अर्जामध्ये उघड केले जातील व मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे नमूद केले जातील. कंपनीचे संचालक मंडळ दंडात्मक शुल्क बाबत स्पष्ट धोरण निश्चित करेल.

(b) व्याजदर, जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत तसेच दंडात्मक शुल्क (असल्यास) हे कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रसिद्ध केले जातील. व्याजदरांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, वेबसाइटवर किंवा अन्य माध्यमातून प्रसिद्ध केलेली माहिती तत्काळ अद्ययावत करण्यात येईल.

(c) व्याजदर वार्षिक स्वरूपात दर्शविला जाईल, जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक व्याजदराची माहिती मिळेल.

(d) कर्जदारांकडून वसूल करण्यात येणाऱ्या हप्त्यांमध्ये व्याज व मूळ रक्कम यांचे स्पष्ट विभाजन दर्शविले जाईल.

(e) व्याजदर अवाजवी नसावा आणि व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क व इतर शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह) निश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य अंतर्गत तत्त्वे व कार्यपद्धती निश्चित करेल. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी व शर्तींबाबत पारदर्शकतेसंदर्भातील या संहितेतील निर्देश विचारात घेतले जातील. कर्जदारांशी होणाऱ्या संवादामध्ये पर्याप्त पारदर्शकता राखली जावी यासाठी कंपनी अंतर्गत देखरेख यंत्रणा स्थापन करेल.

4.10 गोपनीयता व गोपनीय माहिती संरक्षण

सध्याचे तसेच माजी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती [ग्राहक CIHL चे ग्राहक राहिले नसले तरी] गोपनीय व खाजगी स्वरूपात हाताळली जाईल आणि पुढील तत्त्वे व धोरणांनुसार संरक्षित केली जाईल. खालील अपवादात्मक परिस्थिती वगळता, CIHL ग्राहक खात्यांशी संबंधित कोणतीही माहिती किंवा डेटा, त्यांच्या समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही उघड करणार नाही:

a) जर कायद्यानुसार माहिती देणे बंधनकारक असेल.

b) सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास.

c) CIHL च्या हितासाठी (उदा. फसवणूक टाळण्यासाठी) माहिती देणे आवश्यक असल्यास, मात्र विपणनासाठी माहिती दिली जाणार नाही.

d) ग्राहकाने माहिती उघड करण्याची विनंती केल्यास किंवा त्याची परवानगी असल्यास.

e) ग्राहकाबाबत संदर्भ देण्यापूर्वी ग्राहकाची लेखी परवानगी घेतली जाईल.

f) कंपनीकडे उपलब्ध असलेल्या वैयक्तिक नोंदी पाहण्यासंबंधी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत ग्राहकाचे अधिकार किती आहेत याची माहिती ग्राहकास दिली जाईल.

g) ग्राहकाने स्पष्ट परवानगी दिल्याशिवाय, कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणनासाठी वापरणार नाही.

4.11 क्रेडिट संदर्भ संस्था

a) ग्राहकांची माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांकडे पाठविण्यात येणार असल्यास, त्याबाबत ग्राहकास आगाऊ कळविले जाईल.

b) खालील परिस्थितींमध्ये कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक थकबाकी माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देऊ शकते:

i. ग्राहकला देयकांच्या परतफेडीत विलंब झाला असेल;

ii. देय रक्कम वादग्रस्त नसेल; आणि

iii. कंपनीच्या अधिकृत मागणीनंतरही, समाधानकारक परतफेड प्रस्ताव ग्राहकाने सादर केलेला नसेल.

c) अशा प्रकरणांमध्ये, कंपनी ग्राहकास लेखी स्वरूपात कळवेल की ग्राहकाची थकबाकी माहिती क्रेडिट संदर्भ संस्थांकडे देण्याचा कंपनीचा मानस आहे.

d) ग्राहकाने परवानगी दिल्यास, CIHL ग्राहकाच्या खात्याशी संबंधित इतर माहितीही क्रेडिट संदर्भ संस्थांना देऊ शकते.

e) ग्राहकाने मागणी केल्यास, क्रेडिट संदर्भ संस्थांना दिलेल्या माहितीसंबंधीची प्रत CIHL कडून ग्राहकास प्रदान केली जाईल.

4.12. थकबाकी वसुली

4.8.1 कर्ज वितरित करताना, CIHL कर्जदारास परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी व परतफेडीची वारंवारता याबाबत स्पष्टपणे कळवेल. थकबाकी फेडण्यास कसूरी झाल्यास, लागू कायद्यांनुसार निश्चित केलेल्या प्रक्रियेनुसार थकबाकी वसुलीसाठी कारवाई केली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकास नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटीद्वारे स्मरण करून देणे आणि / किंवा तारण (असल्यास) जप्त करणे यांचा समावेश असू शकतो.

4.8.2 CIHL च्या थकबाकी वसुलीच्या पद्धती सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि समजावणे या तत्त्वांवर आधारित आहेत. CIHL कर्जदारास थकबाकीबाबतची सर्व माहिती प्रदान करेल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी आगाऊ सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

4.8.3 थकबाकी वसुली किंवा / व तारण जप्ती संदर्भात कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणारे सर्व कर्मचारी किंवा अधिकृत व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करतील:

a) सामान्यतः ग्राहकाने निवडलेल्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल; असे ठिकाण नमूद नसल्यास ग्राहकाच्या निवासस्थानी आणि तेथे उपलब्ध नसल्यास त्याच्या / तिच्या व्यवसाय किंवा कार्यस्थळी संपर्क साधला जाईल.

b) पहिल्याच संपर्कात कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्याची ओळख व अधिकार ग्राहकास स्पष्टपणे सांगितले जातील.

c) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा पूर्ण आदर केला जाईल.

d) ग्राहकाशी संवाद सभ्य व सुसंस्कृत पद्धतीने केला जाईल.

e) ग्राहकाशी सकाळी 07.00 ते सायंकाळी 7.00 या वेळेतच संपर्क साधला जाईल, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायिक परिस्थितीनुसार वेगळया वेळेची आवश्यकता नसते.
जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायिक परिस्थितीनुसार वेगळया वेळेची आवश्यकता नसते.

f) विशिष्ट वेळेत किंवा ठिकाणी संपर्क टाळण्याबाबत ग्राहकाची विनंती CIHL मान्य करेल.

g) संपर्काची वेळ, कॉल्सची संख्या आणि संभाषणाचा आशय याची नोंद ठेवली जाईल.

h) थकबाकीबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर संमतीने आणि शिस्तबद्ध पद्धतीने सोडविण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

i) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेट देताना सभ्यता व शालीनता राखली जाईल.

j) कुटुंबातील दुःखद घटना किंवा अन्य आपत्तीजनक प्रसंगी थकबाकी वसुलीसाठी कॉल / भेट देणे टाळले जाईल.

4.13. तक्रारी व निवारण

a) CIHL कडे प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी स्वीकारणे, नोंदविणे व त्यांचे निवारण करण्यासाठी स्वतंत्र प्रणाली व कार्यपद्धती आहे.

b) CIHL च्या संचालक मंडळाने तक्रार निवारण धोरणावर विचार करून ते मंजूर केले आहे.

c) ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवर तक्रार निवारण धोरण नेहमी पाहू शकतो.

d) जर ग्राहकास तक्रार करायची असल्यास, त्यास पुढील बाबींबाबत मार्गदर्शन दिले जाईल:

I. तक्रार कशी करावी
II. तक्रार कुठे करता येईल
III. तक्रार कोणत्या पद्धतीने करावी
IV. उत्तराची अपेक्षा कधी ठेवावी
V. निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
VI. ग्राहकाला निकाल समाधानकारक नसेल तर पुढे काय करावे
VII. कंपनीचे सेवा कर्मचारी ग्राहकाच्या सर्व प्रश्नांचे किंवा समस्येचे निवारण करण्यात सहाय्य करतील.

e) ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, एका आठवड्याच्या आत तिची पोचपावती / प्रतिसाद दिला जाईल. ग्राहक सेवा क्रमांकावर तक्रार प्राप्त झाल्यास, ग्राहकास तक्रार संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

f) तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी अंतिम उत्तर पाठवेल किंवा अधिक वेळ का आवश्यक आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत हे करण्याचा प्रयत्न करेल. तरीही समाधान न झाल्यास पुढील कारवाई कशी करावी याची माहिती ग्राहकास दिली जाईल.

g) कंपनीची कार्यालये / शाखा व संपर्क तपशील वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेले आहेत.

h) CIHL कडून वेळेत किंवा समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर NHB कडे तक्रार दाखल करू शकतात:

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

नोंदणी व पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष) 4था मजला, कोअर 5ए, इंडिया

हॅबिटॅट सेंटर, लोढी रोड,

नवी दिल्ली – 110003

ई-मेल: crcell@nhb.org.in

5. सामान्य

5.1. आवश्यक असल्यास, कर्ज अर्जामध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करण्यासाठी CIHL कर्जदाराशी त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी किंवा व्यवसायिक दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधू शकते तसेच या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे निवासस्थानी आणि / किंवा व्यवसायाच्या ठिकाणी प्रत्यक्ष भेट सुद्धा देऊ शकते.

5.2. ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहाराची चौकशी करणे आवश्यक असल्यास, तसेच पोलीस / अन्य तपास यंत्रणांसोबत सहकार्य आवश्यक असल्यास, ग्राहकास सहकार्य करण्याबाबत सूचित करण्यात येईल.

5.3. ग्राहकास सूचित करण्यात येईल की, फसवणूक केल्यास त्याच्या / तिच्या खात्यातील सर्व तोट्यांसाठी तो / ती स्वतः जबाबदार राहील तसेच आवश्यक काळजी न घेतल्यामुळे नुकसान झाल्यास त्याचीही जबाबदारी ग्राहकावर येऊ शकते.

5.4. CIHL आपली उत्पादने व सेवा पुढीलपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

5.5. कर्ज देताना CIHL लिंग, जात, धर्म किंवा शारीरिक अपंगत्वाच्या आधारे कोणताही भेदभाव करत नाही.

5.6. कर्जदाराकडून किंवा कोणत्याही बँक / वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती आल्यास, ती नियमित प्रक्रियेनुसार हाताळली जाईल.

5.7. CIHL खालीलप्रमाणे या संहितेचा प्रसार करेल:

a) विद्यमान व नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत उपलब्ध करून देणे;

b) विनंतीवर काउंटरवर, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा टपालाद्वारे ही संहिता उपलब्ध करून देणे;

c) प्रत्येक शाखेत व कंपनीच्या वेबसाइटवर ही संहिता उपलब्ध करून देणे; आणि

d) कर्मचाऱ्यांना संहितेबाबत आवश्यक माहिती देण्यासाठी व संहिता प्रत्यक्षात अंमलात आणण्यासाठी प्रशिक्षण देणे.

5.8. CIHL चे संचालक मंडळ वेळोवेळी न्याय्य व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा तसेच तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेईल.

5.9. कर्ज देताना, कंपनीने परतफेडीच्या वेळापत्रकाद्वारे ग्राहकांना परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची वारंवारता यांसारख्या बाबी स्पष्ट केल्या जातील.

5.10. कंपनीने एक वसुली धोरण तयार केले आहे, ज्यामध्ये परतफेडीच्या प्रक्रियेसंदर्भात आणि वसुली एजंटची नियुक्ती करण्यासंदर्भात मार्गदर्शक तत्त्वे समाविष्ट आहेत.

5.11. कंपनी व वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात ठरलेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तींची जलद व स्पष्ट समज मिळावी यासाठी. निर्धारित नमुन्यानुसार अशा कर्जांसाठी MITC असलेले दस्तऐवज कंपनीकडून प्राप्त केले जातील.

5.12. कंपनीने कर्जदारास समजणाऱ्या भाषांमध्ये MITC तयार केले असून ते कंपनी व कर्जदार यांच्यात विधिवत अंमलात आणलेले आहे.

5.13. सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), उपलब्ध सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेची मर्यादा व तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी महत्त्वाच्या बाबी प्रदर्शित केल्या जातील.

5.14. सामान्य व्याजाव्यतिरिक्त, ॲडहॉक सुविधांसाठी अतिरिक्त व्याज तसेच देयकांच्या उशीर किंवा थकबाकीसाठी दंडात्मक शुल्क / डिफॉल्ट व्याज कंपनी आकारू शकते. उशीराने परतफेड व इतर कसूरीच्या घटनांसाठी लागू दंडात्मक शुल्क व इतर शुल्कांचा तपशील कर्ज करारामध्ये नमूद केला जाईल तसेच मंजुरी पत्र / टर्म शीटमध्येही कळविला जाईल. प्रक्रिया शुल्क, चेक बाऊन्सिंग शुल्क, प्रीपेमेंट / फोरक्लोजर शुल्क, अंशतः वितरण शुल्क, चेक स्वॅप, रोख हाताळणी शुल्क, RTGS / अन्य रेमिटन्स शुल्क, कमिटमेंट फी, नो डयू प्रमाणपत्र, NOC, तारण मुक्ततेची पत्रे, सिक्युरिटी स्वॅप व एक्सचेंज शुल्क इत्यादी इतर आर्थिक शुल्क आवश्यकतेनुसार कंपनीकडून आकारले जाऊ शकतात. याव्यतिरिक्त, वस्तू व सेवा कर तसेच इतर लागू कर, अधिभार किंवा शुल्क वेळोवेळी लागू दरांनुसार वसूल केले जातील.