

प्रस्तावना

हा फेअर प्रॅक्टिस कोड ("द कोड") आयकेएफ होम फायनान्स लिमिटेड (आयकेएफएचएफएल) द्वारे चांगल्या कॉर्पोरेट गव्हर्नन्सचा एक भाग म्हणून आणि नॅशनल हाऊसिंग बँकेने हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोडवर जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने तयार केला गेला आहे. एनएचबी / एनडी / डीआरएस / पोल्नो. 34/2010-11 दिनांक 11 ऑक्टोबर 2010 आणि क्र. एनएचबी (एनडी) डीआरएस / पीओएल-क्र. दिनांक 25 एप्रिल 2011 रोजी 38/4699/201011 आणि आरबीआय मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स

कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 च्या अधिसूचनेद्वारे जारी करण्यात आले आहे. डोर. फिन . एचएफसी. सीसी.क्र.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021. चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे, पारदर्शकता वाढवणे, बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे, आयकेएफएचएफएल आणि त्याचे ग्राहक यांच्यात न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे आणि ग्राहकांचा विश्वास वाढवण्यासाठी आयकेएफएचएफएलला सक्षम करणे हे या संहितेचे उद्दिष्ट आहे.

एक. संहितेचे उद्दीष्ट

- ग्राहकांशी वागताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला कर्ज सुविधेसंदर्भातील प्रमुख अटी व शर्तीबाबत अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल,
- उच्च परिचालन मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारपेठेतील शक्तींना प्रोत्साहित करणे. ➤ ग्राहक आणि आयकेएफएचएफएल यांच्यात न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे आणि ➤ गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये विश्वास वाढवणे.

दो. अर्ज

- कोणत्याही प्रकारे आणि / किंवा कोणत्याही पद्धतीने (आयकेएफएचएफएल) ची उत्पादने आणि सेवा ऑफर केलेल्या सर्व व्यक्तींना लागू करणे.
- कोणत्याही अप्रत्याशित घटनेची परिस्थिती वगळता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात हा कोड लागू आहे.
- ही संहिता प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहार संहितेच्या भावनेचे पालन करतील.
- आयकेएफएचएफएलची उत्पादने आणि सेवा सर्व लागू कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील.
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम, बैठका, चर्चासत्रे, परिपत्रके आणि संप्रेषणाच्या इतर पद्धतींद्वारे, आयकेएफएचएफएल कर्मचार्यांना कोडची जाणीव करून दिली जाईल जेणेकरून सर्व स्तरांवरील कर्मचार्यांमध्ये निष्पक्षता, दर्जेदार कर्ज आणि कार्यक्षम सेवांसाठी दृढ वचनबद्धता निर्माण होईल.
- हा कोड एचएफसी, त्याच्या सहाय्यक कंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतः च्या मालकीच्या आणि / किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत) द्वारे प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, फोनवर, पोस्टद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने.

तीन. आयकेएफएचएफएलची ग्राहकांप्रती असलेली वचनबद्धता

- सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या सर्व नैतिक तत्वांचे पालन करून, ग्राहकांशी न्याय्य आणि वाजवी पद्धतीने वागा.
- आर्थिक उत्पादने आणि सेवांचे स्वरूप आणि लाभ याबद्दल महत्त्वाची आणि संबंधित माहिती प्रदान करताना पारदर्शकता राखावी.
- कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये नमूद केलेल्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला आवश्यक असेल तेव्हा समजावून सांगा.

फेअर प्रॉक्टेस कोड

- ग्राहकांकडून माहिती आणि कागदपत्रे मिळवताना आपल्या ग्राहकाला जाणून घ्या मार्गदर्शक तत्वांचे अनुसरण करा आणि मनी लॉडरिंग विरोधी कायदा आणि नियामक संस्था आणि संबंधित प्राधिकरणांनी वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आवश्यक माहिती मिळवा.
- ग्राहकांच्या तक्रारी सहानुभूतीपूर्वक हाताळा आणि समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी सर्व आवश्यक पावले उचला.
- वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यांच्या आधारे ग्राहकांमध्ये भेदभाव करू नका.
- कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क / शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर / वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, असल्यास, विलंब परतफेडीसाठी दंड, जर असेल तर, निश्चित कर्जापासून कर्ज बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क
फ्लोटिंग रेट किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याज री-सेट क्लॉजचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणार् या अशा सर्व बाबी त्याला / तिला उघड केल्या जातात. असे शुल्क / शुल्क भेदभावरहित असावे.
- व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, जर असेल तर) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती तयार करा.

चार. आपल्या ग्राहक धोरणाची मार्गदर्शक तत्त्वे जाणून घ्या आयकेएफएचएफएल

- ग्राहकाचे कर्ज खाते उघडण्यापूर्वी आणि ऑपरेट करण्यापूर्वी आणि पॉलिसी पुढे नेण्यापूर्वी आमच्या आयकेएफएचएफएलच्या "आपल्या ग्राहकांना जाणून घ्या" (केवायसी) धोरणानुसार आवश्यक ती काळजी घ्या.
- आयकेएफएचएफएलच्या केवायसी, मनी लॉडरिंगविरोधी किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असलेली आवश्यक कागदपत्रे किंवा पुरावे सादर करण्याची विनंती ग्राहकाला करा.
- ग्राहकाला कर्ज अर्ज / खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर साहित्य प्रदान करा आणि त्यात इतर आवश्यक माहितीचे मुख्य आणि संबंधित तपशील आणि पडताळणीसाठी आणि/किंवा केवायसी आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी सादर करावयाची कागदपत्रे असतील.
- प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट करा आणि कर्ज खाते उघडताना ग्राहकाने मागितलेली आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करा.

पाँच. जाहिरात, विक्री आणि विपणन

- कोणत्याही सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणारी कोणतीही मीडिया आणि जाहिरात साहित्यातील सर्व जाहिरात आणि जाहिरात सामग्री स्पष्ट आणि पारदर्शक आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करा.
- कोणत्याही मीडिया आणि जाहिरात साहित्यातील सर्व जाहिराती ज्या एखाद्या सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधतात आणि व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट करतात, हे देखील सूचित करतात की अटी आणि शर्तीचा संपूर्ण तपशील, जर असेल तर, ग्राहकाच्या विनंतीनुसार उपलब्ध असेल.
- व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क यांची माहिती शाखांमधील सूचना फलकावर, दूरध्वनी / हेल्पलाइनद्वारे, कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे, नियुक्त केलेल्या हेल्प डेस्कद्वारे किंवा शुल्क वेळापत्रकाद्वारे प्रदान केली आहे याची खात्री करा.
- हे सुनिश्चित करा की ज्या तृतीय पक्षांची सेवा समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी घेतली जाऊ शकते त्यांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) आयकेएफएचएफएलद्वारे हाताळल्या जाणार् या समान गोपनीयतेसह आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील. ग्राहकांनी प्रदान केलेल्या माहितीची गोपनीयता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी या हेतूसाठी स्वतंत्र विक्रेता करार अंमलात आणेल.
- ग्राहकांशी त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल संवाद साधा. उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात उत्पादने किंवा प्रमोशनल ऑफरबद्दल असा संवाद ग्राहकांना केवळ तेव्हाच कळवला जाऊ शकतो जेव्हा / तिने मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा आयकेएफएचएफएलच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी त्याने/तिने संमती दिली असेल
- थेट विक्री एजंट (डीएसए) ज्यांची सेवा आयकेएफएचएफएलद्वारे उत्पादने आणि सेवांच्या विक्रीसाठी घेतली जाते, त्यांच्यासाठी एक आचारसंहिता आयकेएफएचएफएलने विहित केली आहे याची खात्री करा, ज्यासाठी त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा दूरध्वनीद्वारे उत्पादनांची विक्री करण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधताना स्वतः ची ओळख पटविणे आवश्यक आहे.

फेअर प्रॉक्टेस कोड

- कोणत्याही अयोग्य वर्तनाबद्दल किंवा आचारसंहितेचे उल्लंघन केल्याबद्दल कोणत्याही आयकेएफएचएफएल प्रतिनिधी/कुरिअर/डीएसए विरुद्ध ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास त्या तक्रारीचे पुरेसे निराकरण केले जाईल आणि तक्रारीच्या तपासासाठी आणि झालेल्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील याची खात्री करा.

छः. कर्जाचे प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

- आयकेएफएचएफएल ग्राहकाला कर्ज देण्याच्या अटी व शर्ती समजून घेण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व भौतिक माहिती उपलब्ध करून देईल आणि उघड करेल. भौतिक माहितीमध्ये कर्जास लागू असलेल्या सर्व अटी व शर्तीचा समावेश असेल.
- संभाव्य ग्राहकांच्या संदर्भात, ग्राहकांना स्वारस्य असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये आणि कर्जावर नियंत्रण ठेवणारे अटी व शर्ती स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती प्रदान करा.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीसाठी दृष्टीकोन आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केले जातील किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असेल.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क / शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर / वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंब परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज / दंड, जर असेल तर, कर्ज निश्चित दरातून फ्लोटिंग रेटमध्ये बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याज रीसेट कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब याबद्दल सर्व माहिती समाविष्ट करणे आवश्यक आहे. हे शुल्क भेदभावरहित असल्याचीही खबरदारी घेतली पाहिजे.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये ग्राहकाच्या हितावर परिणाम होईल अशी आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, जेणेकरून इतर एचएफसीद्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि ग्राहकाद्वारे माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकेल. कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्जासह सादर करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी दर्शविली जाऊ शकते.
- सर्व कर्जाचे अर्ज प्राप्त करण्याची पावती ग्राहकांना दिली जाईल आणि शक्य असल्यास, त्यात आयकेएफएचएफएलद्वारे कर्जाचे अर्ज निकाली काढण्याची मुदत समाविष्ट असावी.

कर्जाचे मूल्यमापन, वितरण आणि अटी, शर्ती, व्याजदर, शुल्क इ. मधील बदल.

- साधारणपणे, कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील कर्जाच्या अर्जाच्या वेळी गोळा केले जातील. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सूचित केले जाईल की त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याबाबतचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. (एन ट्रान्सपरन्सी एन प्रकटीकरणाचा भाग)
- हे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत मंजूर पत्राच्या माध्यमातून किंवा अन्य मार्गाने ग्राहकाला लेखी स्वरूपात कळवले जाईल, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क आणि ग्राहकाद्वारे या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम आयकेएफएचएफएलच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवली जाईल. एमआयटीसीच्या स्वरूपात असावे.
- कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत कर्ज मंजूर / वितरणाच्या वेळी ग्राहकाला नेहमीच दिली जाईल.
- कर्जाच्या करारात उशीरा परतफेड केल्यास आकारल्या जाणार्या दंडात्मक व्याजाचा ठळक उल्लेख असेल.
- कर्ज अर्ज नाकारण्याचा संप्रेषण: जेथे कर्ज नाकारले गेले आहे, तेथे ग्राहकाला नाकारण्याची कारणे असलेले लेखी संप्रेषण केले जाईल.
- कर्ज करार/मंजुरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जावे.

फेअर प्रॉक्टेस कोड

- वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क / शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास ग्राहकाला नोटीस दिली जाईल. अटी व शर्तीमध्ये बदल संभाव्य प्रभावाने केले जातील आणि वैयक्तिक सूचना, प्रत्येक शाखेचे सूचना फलक, वेबसाइट / ईमेल / एसएमएस किंवा वृत्तपत्र, पोस्ट / कुरिअर किंवा आयकेएफएचएफएलला हवे असलेल्या इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे इंग्रजी किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत दिले जाऊ शकतात. या संदर्भात योग्य अटी कर्ज करारात समाविष्ट केल्या जातील.
- व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणेच केले जातील याची आयकेएफएचएफएल खात्री करेल. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीचा असेल तर, आयकेएफएचएफएल हे सुनिश्चित करेल की ग्राहक 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता त्याचे / तिचे खाते बंद करण्यास किंवा ते बदलण्यास सक्षम आहे.
- कर्ज करारांतर्गत देयके किंवा कामगिरी परत घेण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक््युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- आयकेएफएचएफएल सर्व थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकीत रकमेच्या वसुलीवर सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल, जे आयकेएफएचएफएलने ग्राहकाविरुद्ध केलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा ग्रहणाधिकाराच्या अधीन आहे. जर अशा सेट ऑफच्या अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर ग्राहकाला त्याबद्दल खालील सूचना दिली जाईल.
उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत / देय होईपर्यंत आयकेएफएचएफएलला सिक््युरिटीज ठेवण्याचा हक्क आहे त्या अटीबद्दल संपूर्ण तपशील.
- आयकेएफएचएफएल ग्राहकांकडून गोळा केलेल्या सर्व हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन दर्शवेल.

सात. हमीदार-संहितेची अंमलबजावणी

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाची हमीदार होण्याचा विचार करत असेल तेव्हा त्याला खालील गोष्टींबद्दल माहिती दिली जाईल:

- जामीनदार म्हणून त्याचे / तिचे दायित्व.
- तो / ती त्याला / तिला आयकेएफएचएफएलला किती दायित्वाची रक्कम देईल ➤ परिसंस्थितीत ज्यामध्ये आयकेएफएचएफएल त्याला/तिला त्याचे / तिचे दायित्व फेडण्यासाठी कॉल करेल.
- वैयक्तिक नोंदी मिळवण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीत ग्राहकाला त्याच्या / तिच्या अधिकारांची व्याप्ती कळविण्यात आली आहे.
- जर तो / ती जामीनदार म्हणून पैसे देण्यास पडला तर आयकेएफएचएफएलला त्याच्या / तिच्या इतर पैशाचा आधार आहे की नाही.
- जामीनदार म्हणून त्याची / तिची देयता एका विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की ती अमर्यादित आहेत; आणि
- जामीनदार म्हणून त्याची / तिची देणी ज्या वेळी आणि परिस्थितीत दिली जातील तसेच आयकेएफएचएफएल त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
- कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीत कोणताही भौतिक प्रतिकूल बदल / एस ज्याला तो / ती जामीनदार म्हणून उभा आहे.
- जर जामीनदाराने कर्जदार / सावकाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदाराला हेतूपुरस्सर डिफॉल्टर म्हणून देखील मानले जाईल.

आठ. गोपनीयता आणि गोपनीयता

ग्राहक यापुढे आयकेएफएचएफएलचे ग्राहक नसले तरीही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित कोणतीही माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी प्रदान केलेला असो किंवा अन्यथा, आयकेएफएचएफएल समूहातील इतर कंपनीच्या संस्थांसह कोणालाही उघड केला जाणार नाही, जोपर्यंत :

- ही माहिती कायद्याने द्यायची आहे.
- माहिती उघड करणे हे जनतेचे कर्तव्य आहे.
- आय.के.एफ.एच.एफ.एल.च्या वाजवी मतानुसार किंवा स्वारस्यामध्ये माहिती देणे आवश्यक आहे.
- ग्राहक आय.के.एफ.एच.एफ.एल.ला माहिती उघड करण्यास सांगतो, किंवा ती माहिती ग्राहकाच्या पूर्व लेखी परवानगीने दिली जाते.
- क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना माहिती देण्यासाठी ग्राहकाने अधिकृत केलेले.

फेअर प्रॉक्टेस कोड

- जोपर्यंत ग्राहकाने आयकेएफएचएफएलला असे करण्यास विशेषत्वाने अधिकृत केले नाही तोपर्यंत आयकेएफएचएफएल ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती विपणन हेतूसाठी वापरणार नाही.

नौ. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी

ग्राहक कर्ज सुविधेचा लाभ घेत असताना किंवा त्यानंतर कोणत्याही वेळी ग्राहकाला सूचित करा की त्याच्या / तिच्या खात्याचा तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना आणि त्यांच्याद्वारे केल्या जाणार या धनादेशांना उघड केला जाऊ शकतो. पुढे, ग्राहकाच्या वैयक्तिक कर्जाबद्दल क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना माहिती प्रदान करा, जर:

ग्राहकाने त्याच्या / तिच्या ईएमआय भरण्यात चूक केली आहे.

- थकबाकीची रक्कम वादात आहे आणि
- आयकेएफएचएफएलच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने कर्जाची परतफेड करण्याचा समाधानकारक प्रस्ताव सादर केलेला नाही.

वर नमूद केलेल्या प्रकरणांमध्ये, ग्राहकाला लेखी सूचना दिली जाईल की आयकेएफएचएफएल ग्राहकाला देय असलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना देण्याचा विचार करीत आहे. त्याच वेळी, ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि अशी माहिती प्रदान केल्याने ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होईल हे समजावून सांगितले जाईल.

ग्राहकाबद्दलची अतिरिक्त माहिती क्रेडिट संदर्भ एजन्सीला दिली जाऊ शकते, जर ग्राहकाने त्याची/तिची परवानगी दिली असेल. क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत ग्राहकाला प्रदान केली जाईल, जर अशी मागणी केली गेली तर.

दस. थकबाकी वसुली

कर्जाच्या वितरणाच्या वेळी ग्राहकाला परतफेड वेळापत्रकात तपशीलवार रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यासह परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगितली जाईल. जर ग्राहकाने परतफेड वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसुलीसाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया पाळली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षा पुन्हा ताब्यात घेऊन त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

आयकेएफएचएफएलचे संकलन धोरण सौजन्य, योग्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर आधारित आहे, ज्यामुळे ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढतात. आय.के.एफ.एच.एफ.एल.चे कर्मचारी किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी किंवा / आणि सुरक्षा ताब्यात घेण्यासाठी आयकेएफएचएफएलचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने स्वतःची ओळख पटवावी आणि अशा प्रकारे जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करावे आणि विनंतीनुसार, त्याचे/तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करावे. ग्राहकांना थकबाकी संबंधित सर्व माहिती प्रदान करा आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करा.

आय.के.एफ.एच.एफ.एल.कडे एक यंत्रणा आहे ज्याद्वारे वसुली प्रक्रियेशी संबंधित कर्जदाराच्या तक्रारींचे निराकरण केले जाऊ शकते. यंत्रणेचा तपशीलही कर्जदाराला सादर केला पाहिजे.

ग्राहक, आयकेएफएचएफएल आणि / किंवा त्याच्या अधिकृत एजंटद्वारे कर्जाच्या रकमेचा भरणा करण्यात चूक झाल्यास:

- ग्राहकाला त्याच्या / तिच्या आवडीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या / तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही विशिष्ट स्थान नसल्यास आणि त्याच्या / तिच्या निवासस्थानाला, व्यवसाय / व्यवसायाच्या ठिकाणी सामान्यतः संपर्क साधणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकाला त्याची / तिची ओळख आणि प्रथम आयकेएफएचएफएलचे प्रतिनिधित्व करण्याचा अधिकार प्रदर्शित करेल आणि सूचित करेल.
- ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर करेल.
- ग्राहकाला त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन त्याची आठवण करून देईल.
- ग्राहकांना थकबाकी संदर्भात सर्व माहिती प्रदान करेल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.
- स्थावर आणि जंगम मालमत्ता पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी कायदेशीर मार्गांचा वापर करेल.
- आयकेएफएचएफएल आणि / किंवा त्याचे अधिकृत प्रतिनिधी संग्रह / पुनर्ताबा क्रियाकलाप करताना अपमानास्पद भाषा आणि / किंवा बळाचा वापर करणार नाहीत.
- सर्व ग्राहकांशी नेहमी नम्रपणे वागा.
- ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीची अन्यथा आवश्यकता नसल्यास त्याच्या / तिच्या निवासस्थानावर आणि त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी 0700 ते संध्याकाळी 500 दरम्यान ग्राहकाशी संपर्क साधा.

फेअर प्रॉक्टेस कोड

- एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीचा शक्य तितक्या प्रमाणात आदर केला जाईल.
- दस्तऐवजीकरण वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री.
- देय देयकांशी संबंधित विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि शिस्तबद्ध पद्धतीने सोडविण्यासाठी सर्व सहाय्य प्रदान करा.
- ग्राहकांच्या ठिकाणी भेट देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळा.
- थकबाकी वसूल करण्यासाठी कुटुंबात शोक किंवा अशा इतर आपत्ती प्रसंगी भेट देऊ नका.

ग्यारह. ग्राहकांच्या तक्रारी आणि निवारण आयकेएफएचएफएल होईल

- प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि तक्रारी स्वीकारणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असणे आवश्यक आहे.
- जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल तर, एचएफसीने त्याला/तिला एका आठवड्यात पोचपावती / प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे. पावतीपत्रिकेत तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि हुद्दा नमूद केलेला असावा. जर तक्रार एचएफसीच्या नियुक्त केलेल्या दूरध्वनी हेलपडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे प्रसारित केली गेली असेल तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आयकेएफएचएफएल ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का आवश्यक आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि तो/तिला अद्याप समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी घ्यावी हे कळविले पाहिजे.
- आयकेएफएचएफएल पीडित कर्जदाराने तक्रारी नोंदविण्यासाठी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी नोंदविल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध करेल आणि विशेषतः हे सुनिश्चित करेल की ते त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले गेले आहे आणि त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये / शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित केले जाईल की जर तक्रारदाराला कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही तक्रारदार एक महिन्याच्या कालावधीसाठी किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे एनएचबी ग्रीड्सच्या संकेतस्थळावर ऑनलाइन किंवा एनएचबी, नवी दिल्ली येथे टपालाने तक्रार नोंदवू शकतो.
- साधारणपणे, ग्राहकांना तक्रारी / तक्रारींना प्राधान्य देण्यासाठी एक महिन्याची मुदत दिली जाऊ शकते. तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि तक्रारींना प्रतिसाद देण्यासाठी निश्चित केलेली मुदत एचएफसीच्या वेबसाइटवर ठेवली जावी.
- आय.के.एफ.एच.एफ.एल.चे संचालक मंडळ तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संघटनेत योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्ज देणार्या या संस्थांच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद ऐकले जातील आणि किमान पुढील उच्च स्तरावर निकाली काढले जातील.
- आयकेएफएचएफएल फेअर प्रॉक्टेस कोडचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा देईल.

बारह. खाती जमा करा:

कंपनी सध्या सार्वजनिक ठेवी स्वीकारत नाही. तथापि, आयकेएफएचएफएल त्यांच्या विविध ठेव योजनांची सर्व माहिती, व्याज दर, व्याज अर्जाची पद्धत, ठेवीच्या अटी, मुदतपूर्व पैसे काढणे, नूतनीकरण, ठेवीवरील कर्ज, नामांकन सुविधा इत्यादींसह कर्ज उत्पादनांना लागू असलेल्या पद्धतीने प्रदान करेल.

तेरह. जनरल आयकेएफएचएफएल

- कर्ज अर्जांमध्ये ग्राहकाने नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करा, त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधून आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाला आणि / किंवा व्यवसायाच्या पत्त्याला प्रत्यक्ष भेट द्या, जर आयकेएफएचएफएलने आवश्यक वाटल्यास या हेतूसाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे.

फेअर प्रॉक्टेस कोड

- विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कर्जाच्या खात्याचे हस्तांतरण करण्यासाठी ग्राहकाच्या विनंतीला प्रतिसाद द्या. आयकेएफएचएफएल सामान्य पद्धतीने कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल.
- जर ग्राहकाला सहभागी करून घेण्याची गरज असेल तर आय.के.एफ.एच.एफ.एल.ला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलिस / इतर तपास संस्थांशी चौकशी करण्याची आवश्यकता असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सांगा.
- ग्राहकाला सल्ला द्या की जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर तो/ती त्याच्या / तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीसाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागत असेल आणि यामुळे नुकसान होत असेल तर ग्राहक त्यासाठी जबाबदार असू शकतो.
- खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये उत्पादने आणि सेवांबद्दल माहिती द्या: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्म या आधारांवर भेदभाव करू नका. तथापि, यामुळे आय.के.एफ.एच.एफ.एल.ला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यास किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखले जात नाही.
- खालील परिस्थितीत गृहकर्ज बंद केल्यास प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारू नका:
 - जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याज दर तत्वावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
 - जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतः च्या स्त्रोतांमधून कर्ज आधीच बंद केले आहे.
- वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारू नका.
- आय.के.एफ.एच.एफ.एल.द्वारे प्राप्त केल्या जाणार् या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा कागदपत्रांव्यतिरिक्त सर्व प्रकरणांमध्ये गृहकर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) असलेले दस्तऐवज मिळवा.
- याद्वारे कोड प्रसिद्ध करा:
 - विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे कोडची प्रत प्रदान करणे. □ हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे विनंतीनुसार उपलब्ध करून देणे. □ हा कोड कंपनीच्या प्रत्येक शाखेत आणि वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जात आहे
 - कंपनीच्या प्रत्येक कर्मचार्याला कोडची जाणीव आहे आणि कंपनीच्या ग्राहकांना ते सांगण्याचे प्रशिक्षण दिले आहे याची खात्री करणे

आयकेएफएचएफएलचे संचालक मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी आकारल्या जाणार्या व्याजाचा दर निश्चित करेल.

चौदह. कार्यालय बंद करणे / स्थान बदलणे:

आयकेएफएचएफएलचे कोणतेही कार्यालय स्थलांतरित झाल्यास किंवा बंद झाल्यास, कार्यालयातील बाधित ग्राहकांना पुरेशी सूचना दिली जाईल.

आय.के.एफ.एच.एफ.एल.चे संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर फेअर प्रॉक्टेसेस कोडच्या अनुपालनाचे नियतकालिक पुनरावलोकन प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाद्वारे विहित केल्यानुसार नियमित अंतराने मंडळाकडे सादर केला जाऊ शकतो.

येथे असलेली माहिती आयकेएफ होम फायनान्स लिमिटेडची मालमत्ता आहे. आणि पूर्वलिखित परवानगीशिवाय संपूर्ण किंवा अंशतः कॉपी, वापरली किंवा उघड केली जाऊ शकत नाही, पुनर्प्राप्ती प्रणालीमध्ये संग्रहित केली जाऊ शकत नाही किंवा कोणत्याही स्वरूपात किंवा कोणत्याही प्रकारे (इलेक्ट्रॉनिक, मेकॅनिकल, रिप्रोग्राफिक, रेकॉर्डिंग किंवा अन्यथा) प्रसारित केली जाऊ शकत नाही.