निडो-फेअर प्रॅक्टिस कोड

निडो होम फायनान्स लिमिटेड (याआधी एडलवाईस हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ज्ञात असलेली संस्था)

सीआयएन: U65922MH2008PLC182906

टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल,

कोहिनूर सिटी, किरोल रोड,

कुर्ला (पश्चिम), मुंबई – 400070

वेबसाइट:

nidohomefin.com

दस्तऐवजाचे नाव	फेअर प्रॅक्टिस कोड
दस्तऐवजाचे मालक	कॉप्लियान्स
सुरक्षा वर्गीकरन	अंतर्गत
स्थळ	सर्व निडो स्थळांसाठी लागू
मंजूरी देणारे	संचालक मंडळ
आवृत्ती नियंत्रण	v2025-26.01

आवृत्ती	**सुधारणा दिनांक**	**संक्षेपात वर्णन**
V2025-26.01	एप्रिल 29, 2025	आदर्श आचारसंहितेत (फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये) सुधारणा
V2024-25.01	ऑक्टोबर 22, 2024	आदर्श आचारसंहितेत (फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये) सुधारणा
V2023-24.02	जानेवारी 23,2024	आदर्श आचारसंहितेत (फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये) सुधारणा
V2023-24.01	मे 08, 2023	आदर्श आचारसंहितेत (फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये) सुधारणा
v2022- 23.03	मार्च 29, 2023	कोणतेही भौतिक बदल न करण्यासह फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा
V2022- 23.02	नोव्हेंबर 01, 2022	वार्षिक आढाव्याचा भाग म्हणून फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा
V2022- 23.01	मे 6, 2022	कोणतेही भौतिक बदल न करण्यासह फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा
V1	जानेवारी 16, 2012	फेअर प्रॅक्टिस कोडचा अंगिकार

[केवळ अंतर्गत उपयोगासाठी]

हा गोपनीय दस्तऐवज आहे. अनधिकृत ऍक्सेस, कॉपी करणे आणि रिप्लिकेशनवर निर्बंध आहे.

अनुक्रमणिका

1. परिचय 3

1.1 पार्श्वभूमी 3

1.2 उद्दिष्ट 3

1.3 व्याप्ती 3

2. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री 3

3. कर्जे 4

4. हमीदार 6

5. गोपनीयता आणि गुप्तता 6

6. आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन: 7

7. कंपनीद्वारे आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजावरचे नियमन 7

8अ. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क 7

8ब. फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे 8

9. देय रकमेचा संग्रह 8

10 . मंडळाची जबाबदारी 9

11 . तक्रारी आणि तक्रारीचे निवारण 10

12 . मुख्य तथ्य विधान 13

13 . सार्वजनिक 13

1. परिचय

1.1 पार्श्वभूमी

निडो होम फायनान्स लिमिटेडने (याआधी एडलवाईस हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ज्ञात असलेली संस्था) (निडो/कंपनी) एक वाजवी आचरण संहिता तयार केली आहे आणि स्वीकारली आहे. "कोड" जो ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी सराव मानकांसाठी तत्वे निश्चित करतो आणि सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ती कंपनीने विविध चॅनेल आणि पद्धतींद्वारे प्रदान केली असली तरी. न्यायिक मास्टर परिपत्रकाच्या आधारे संहिता स्वीकारण्यात आली. नॅशनल हाऊसिंग बँकेने 1 जुलै 2016 रोजी जारी केलेला आचारसंहिता आणि वेळोवेळी सुधारणा केल्यानुसार आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया मास्टर डायरेक्शन नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 रोजी.

या कोडचे सर्व भाग सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतात, मग ते कंपनी किंवा उपकंपनीद्वारे काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे प्रदान केले जातात.

1.2 उद्दिष्ट

याद्वारे यथार्थपणे व वाजवी पध्दतीने ग्राहकांसोबत वागणे

(a) आम्ही ऑफर करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि आमचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींसाठी या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे;

(b) आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे;

(c) ग्राहकांसोबतचे आमचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर अवलंबून आहेत याची खात्री करणे;

1.3 व्याप्ती

<u>कोडसाठी विकसित केली गेला आहे:</u>

(a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करा;

(b) पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकांना ते सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;

(c) बाजारातील शक्तींना, स्पर्धेद्वारे, उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करा; (d) ग्राहकांशी निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध वाढवणे;

(d) ग्राहकांसोबत यथार्थ आणि सुसंवादित संबंधांना चालना देणे.

(e) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

2. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

a कंपनी सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, तथ्यात्मक आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करेल.

b सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, आम्ही हे देखील सूचित करू की इतर फी आणि शुल्क, जर असतील तर, लागू होतील की नाही आणि त्याबद्दलचे संपूर्ण तपशील संबंधित अटी व शर्ती विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.

c. कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस द्वारे व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्क (दंडात्मक आकार काही असलेच, तर त्यांच्यासह) यांची माहिती टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; आमच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक / दर वेळापत्रक याद्वारे देईल.

आम्ही समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, आम्ही हे सुनिश्चित करू की असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) आमच्यासारख्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.

d कंपनीची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दिली असेल तरच त्यांना दिली जाऊ शकते.

e कंपनी तिच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) एक आचारसंहिता लिहून देईल ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जातात ज्यात इतर बाबींबरोबरच ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी त्यांच्याशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.

f आमच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि जर ग्राहकाला काही तक्रार असेल तर, ती हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

3. कर्जे

A. <u>कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:</u>

a. कर्ज प्रकरण करते वेळी, तसेच प्रक्रियेसाठी देय, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क साठी फी /शुल्क, जर काही असेल तर, आम्ही लागू असलेल्या व्याज दरांबद्दल माहिती देऊ. कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब, जसे की इतर कर्ज देणाऱ्याशी अर्थपूर्ण तुलना करता येते. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी / शुल्काविषयीची सर्व माहिती आम्ही कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करू. तसेच जर काही

b. कर्जदारासोबत केलेले सर्व संवाद (पत्रव्यवहार, इ.) हा स्थानिक भारतीय भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असेल.

c. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी / शुल्काविषयीची सर्व माहिती कंपनी कर्जदाराला पारदर्शकपणे जाहीर करेल. तसेच जर काही कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क असेल तर, दंडात्मक आकार तसेच जर विलंबित परतफेडीसाठी दंड ही सर्व माहिती आम्ही कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करू. स्थिर दरावरून फ्लोटिंग दरावर कर्ज दर बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणतेही व्याज पुनर्-निर्धारित कलम आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब अस्तित्वात असल्यास ही सर्व माहिती आम्ही कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करू. दुसऱ्या शब्दात सांगायचे तर, कंपनी खर्चाविषयीची सर्व माहिती पारदर्शक पद्धतीने उघड करील, ज्यात कर्जाच्या अर्जाला मंजुरी देण्यासाठी समाविष्ट असलेल्या सर्व आकारांचाही समावेश असेल. आम्ही हे देखील सुनिश्चित करू की अशी फी /शुल्क भेदभावरहित आहेत.

d. कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असते जी कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे प्रदान केलेल्या अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास योग्य माहितीपूर्व निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत सबमिट करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दर्शवतो.

e. कंपनी सर्व कर्ज अर्जांसाठी पोचपावती जारी करेल. सर्व बाबतीत पूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून सहा आठवड्यांच्या आत निकाली काढले जातील.

B. <u>कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती</u>

a. साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी आमच्याद्वारे गोळा केले जातील. आम्हाला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले जाईल की त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

b. मंजूर केलेल्या कर्जाच्या रकमेची माहिती ग्राहकाला लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने दिली जाईल. किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक आकार इत्यादींसह सर्व अटी व शर्तींसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि अशा अटी व शर्तींसाठी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत ग्राहकांची स्वीकृती मिळवली जाईल.

c. उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात दर्शवले आहे.

d. कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना, आम्ही प्रत्येक कर्जदाराला पोचपावती देऊन, ग्राहकाने पूर्ण केलेल्या सर्व कर्ज कागदपत्रांच्या प्रती आणि कर्ज दस्तऐवजात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती देऊ.

C. <u>कर्जाचा अर्ज नाकारल्याचा संवाद</u>

जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देण्याच्या स्थितीत नसेल, तर कंपनीने पत्राद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने नाकारण्याची कारण / कारणे लिखित स्वरूपात कळवावीत.

D. कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तींमध्ये बदलांसह; आणि वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/सेटलमेंट (गृहकर्जांसह) वर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे.

<u>1. अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण</u>

a. आम्ही ग्राहकाने केलेल्या वितरण विनंतीनुसार किंवा कर्ज करार/मंजुरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार कर्ज वितरित करू.

b. वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक आकार (काही असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू फी /शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना आम्ही ग्राहकाला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देऊ. आम्ही हे देखील सुनिश्चित करू की व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य रीतीनेच केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

c. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी असेल, तर ग्राहक अशा बदलाच्या 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्यांचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.

d. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, आम्ही कर्जदारांना कर्ज कराराच्या अनुषंगाने नोटीस देऊ.

e. कर्जदाराच्या विरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर आम्ही सर्व देयांची परतफेड केल्याच्या तीस दिवसांच्या आत सर्व सिक्युरिटीज देऊ. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत आम्हाला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह पूर्वसूचना दिल्या जातील.

2. जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे:

कर्जाची पूर्ण परतफेड आणि बंद झाल्यानंतर कंपनी सर्व जंगम किंवा स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल.

अ) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि बोजा काढून टाकेल.

ब) कर्जदाराला दिलेल्या कर्जाच्या मंजुरी पत्रात मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची परतफेड करण्याची वेळ आणि ठिकाण नमूद केले जाईल.

क) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेच्या बाबतीत, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया असेल.

ड) वरील प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली आहे.

4. हमीदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीचा कर्जासाठी जामीनदार बनण्याचा मानस असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल खालील माहिती दिली जाईल:

i. हमीदार म्हणून त्याची/तिचे दायित्व;

ii. दायित्वाच्या रक्कमेसाठी तो/ती स्वत: कंपनीला वचनबद्ध असेल;

iii. ज्या परिस्थितीत आम्ही त्याला/तिला त्याची/तिची रक्कम भरण्यासाठी सांगू;

iv. जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर आमच्याकडे त्याचा/तिच्या पैशांचा/तारण कंपनीमध्ये दूसरा स्त्रोत आहे का;

v. हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत;

vi. हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी ज्या वेळेत आणि परिस्थितींमध्ये मुक्त होईल तसेच ज्यात आम्ही त्याला/ तिला याबद्दल सूचित करू; आणि

vii. जर हमीदाराने कर्जदार/कर्ज देणारा याने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा हमीदारास देखील एक जाणीवपूर्वक थकबाकीदार म्हणून मानले जाईल.

ज्या कर्जदारासाठी तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही आर्थिक प्रतिकूल बदलांबाबत आम्ही त्याला/तिला माहिती देत राहू.

5. गोपनीयता आणि गुप्तता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नसले तरीही], आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. आम्ही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, आमच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही, उघड करणार नाही:

i. जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल;

ii. जनतेला माहिती देणे हे कर्तव्य असल्यास

iii. आमच्या स्वारस्यांसाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी). पण तेच ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल माहिती [ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह] इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, विपणन हेतूंसाठी देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाणार नाही;

iv. जर ग्राहकाने आम्हाला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने;

v. जर आम्हाला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर ते देण्यापूर्वी आम्ही त्यांची/तिची लेखी परवानगी घेऊ;

vi. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल आमच्याकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी मागील कायदेशीर रचने अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल; आणि

vii. आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती आमच्यासह इतर कोणाकडूनही विपणन उद्देशांसाठी वापरणार नाही जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्यास अधिकृतपणे अधिकृत करत नाही.

6. आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन:

i. संचालक मंडळाने कर्ज आणि आगाऊ रक्कम, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी एक व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे जसे की, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक विचारात घेऊन. व्याज आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात मान्य केलेला व्याजदर उघड केले जातील आणि सहमत व्याज मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.

ii. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती, जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यावत केली जाईल.

Iii. व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरुन कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.

iv. कर्जदाराकडून संकलित केलेले हप्ते व्याज व मुद्दलात स्पष्टपणे वर्गीकरण दाखवणारे असले पाहिजेत.

v. संचालक मंडळाने दंडात्मक शुल्कासाठी स्पष्टपणे ठरवलेले धोरण स्वीकारले आहे.

7. कंपनीद्वारे आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजावरचे नियमन

कंपनी व्याजदरांचे निर्धारण करण्यासाठी तसेच प्रक्रिया व इतर शुल्कांसाठी (दंडात्मक आकार काही असल्यास त्यांसह) यथायोग्य तत्वे आणि पध्दती नमुद करेल. या संदर्भात, फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये कर्जाच्या अटी व शर्तींच्या संदर्भातील पारदर्शकतेबाबतच्या मार्गदर्शकांना विचार घेतले पाहिजे.
कर्जदारांशी संवाद साधण्यात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने प्रक्रिया आणि कामकाजाचे निरीक्षण करण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा तयार केली आहे.

8अ. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

अ) कंपनी कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांबाबत बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण तयार करेल.
ब) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्यास त्याशी सुसंगत असेल, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.
क) कंपनीने कर्ज करारात दंडात्मक आकारणीचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे नमूद करावे आणि एमआयटीसी/केएफएस, तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित करावे.
ड) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि अक्षरशः पालन सुनिश्चित करेल.

8ब. फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दर/व्याजदरात वाढ होण्याची शक्यता असल्यास, कंपनी कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करेल जेणेकरून मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेसा खर्च/मार्जिन उपलब्ध असेल याची खात्री होईल. खालील अनुपालनांची पूर्तता करणारी योग्य धोरण चौकट तयार करण्याचा सल्ला देण्यात येत आहे:
अ) कंपनी कर्जदारांना ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमधील व्याजदरांमधील बदलाच्या परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल.
ब) व्याजदर रीसेट झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार स्विच ओव्हर करण्याचा पर्याय देईल.
क) कंपनी वेळोवेळी कर्ज फ्लोटिंग वरून फिक्स्ड रेटवर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात उघड करेल.
ड) फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.
इ) प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, कंपनी कर्जदारांना एक विवरणपत्र शेअर करेल किंवा उपलब्ध करून देईल ज्यामध्ये आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) प्रदान केले जाईल. कंपनीने दिलेले विवरणपत्र कर्जदाराला सोपे आणि सहज समजेल.

कंपनीने बोर्डाच्या मान्यतेने डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारली आहे.

9. देय रकमेचा संग्रह

i. जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा आम्ही ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यानुसार समजावून सांगू. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देय वसुलीसाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित

प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. जर या प्रक्रियेमध्ये ग्राहक म्हणजे त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून असेल तर, त्याची आठवण करून देणे सहभागी असेल.

ii. आमचे संकलन धोरण शिष्टाचार, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर तयार केले जाईल. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन नातेसंबंध वाढवण्यावर आमचा विश्वास आहे. आमचा कर्मचारी किंवा आमच्याकडून देय रक्कम जमा करण्यासाठी किंवा / आणि सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी आमच्या प्रतिनिधीत्वासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून देईल आणि आमच्याद्वारे जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल, आणि विनंती केल्यावर, आम्ही किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल. आम्ही ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देऊ आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करू.

iii. कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा संकलन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले पाहिजे:

(a) ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही विनिर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला जाईल.

(b) ओळख आणि आमचे प्रतिनिधित्व करण्याचे अधिकार ग्राहकाला प्रथमच कळवले जातील.

(c) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

(d) ग्राहकासोबतचा संवाद नागरी पद्धतीने असावा.

(e) ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसेल तर, आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी 08:00 ते 19:00 वाजण्याच्या दरम्यान संपर्क साधतील.

(f) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितक्या ग्राह्य धरले जाईल.

(g) वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.

(h) परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जाईल.

(i) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि शिष्टाचार राखला जाईल. कुटुंबातील मृत्यू किंवा अशा प्रकारच्या इतर दुःखद प्रसंगांसारख्या अनुचित प्रसंगांना कॉल्स करणे/ थकबाकी वसूलीसाठी भेट देणे टाळले जाईल.

10 . मंडळाची जबाबदारी

अ. कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. ही यंत्रणा कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करते.

ब. दरवर्षी किंवा जेव्हा नियामक विकास होईल तेव्हा किंवा मंडळाला योग्य वाटेल की संहितेचा आढावा घेण्याची आवश्यकता आहे तेव्हा संहितेचा आढावा घेतला जाईल. अनुपालन विभाग आणि इतर संबंधित भागधारकांच्या शिफारशींच्या आधारे संहितेचा आढावा घेतला जाईल, जर काही असेल तर, आणि मंडळाने मंजूर केल्यानंतर तो अंतिम असेल.

11 . तक्रारी आणि तक्रारीचे निवारण

A. अंतर्गत प्रक्रिया

(a) कंपनीकडे प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्या निकालात काढणे यासाठी, ज्यात ऑनलाईन प्राप्त झालेल्यांचाही समावेश आहे, त्यांसाठी प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.

(b) आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांसह कंपनीच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद / तक्रारी त्यांच्या लक्षात आणून दिल्यानंतर त्यांचे निराकरण केले जाईल.

(c) तक्रारींचे योग्य आणि त्वरीत निराकरण करण्यासाठी कंपनीच्या कार्यपद्धतीचे तपशील कोठे शोधायचे हे ग्राहकाला सांगितले जाईल.

(d) जर ग्राहकाला तक्रार करायची असेल, तर ग्राहकांना खालील माहिती द्यावी.:

i. हे कसे करायचे
ii. कुठे तक्रार करता येते
iii. तक्रार कशी करावी
iv. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी
v. निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
vi. जर ग्राहक परिणामाबद्दल आनंदी नसेल तर काय करावे.
vii. आमचे कर्मचारी ग्राहकाच्या कोणत्याही प्रश्नांसाठी ग्राहकाला मदत करतील.

(e) जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर आम्ही एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करू. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असेल. आमच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवर तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.

(f) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करू आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करू. आणि तरीही समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी घ्यावी हे त्याला/तिला कळवले जाईल.

B. तक्रारनिवारण कार्यप्रणाली

निडोच्या माध्यमातून प्राप्त केलेल्या कर्जउत्पादने सहकर्जाची व्यवस्था, यांच्याशी संबंधित, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांशी संबंधित आणि आऊटसोर्स केलेल्या व्यवस्थांशी - ज्यात डीएसए आणि वसुली एजंट यांचाही समावेश आहे - संबंधित तक्रारनिवारण कार्यप्रणाली

लेव्हल 1

- कर्जदार त्यांच्या तक्रारींची निवारण करून घेण्यासाठी त्यांच्या तक्रारी लेखी स्वरूपात शाखाव्यवस्थांकडे देऊ शकतात
- शाखेत ठेवलेल्या तक्रार/गाऱ्हाणे नोंदवहीत नोंद करूनही तक्रार नोंदवता येऊ शकेल.
- कर्जदार त्यांच्या तक्रारी assistance@nidohomefin.com वरही नोंदवू शकतील किंवा आमचा टोल-फ्री क्रमांक 1-800-1026371 वर सोमवार ते शुक्रवारी सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5 या वेळेत कॉल करू शकतील.

जो कर्मचारी या तक्रारींच्या बाबतीत कारवाई करील त्याचे नाव आणि हुद्दा यांसह पावती/प्रतिसाद, तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एका आठवड्याच्या आत पाठवला जाईल.
ग्राहकाला दोन आठवड्यांच्या आत स्पष्टीकरण दिले जाईल.

लेव्हल 2

ग्राहकाला जर उपरोक्त दोन आठवड्यांच्या कालावधीत प्रतिसाद मिळाला नाही, किंवा शाखेने दिलेल्या प्रतिसादाबद्दल तो समाधानी नसेल, तर कर्जदार 7 दिवसांनंतर तक्रार/गाऱ्हाणे वरच्या पातळीवर मुंबई येथील नोंदणीकृत कार्यालयात एकतर निडो होम फायनान्स लिमिटेडच्या ग्राहकसेवा अधिकाऱ्याला/तक्रारनिवारण अधिकाऱ्याला पत्र लिहून किंवा खालील पत्त्यावर ईमेल पाठवून नेऊ शकेल:

द कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर,
निडो होम फायनान्स लि.,
टॉवर 3, विंग बी, कोहिनूर सिटी, किरोळ रोड, कुर्ला (प.),
मुंबई - 400070, भारत

ईमेल आयडी: GRO@nidohomefin.com

दूरध्वनी क्र. : 022-43428150, टोल फ्री क्र.: 1-1800-1026371, सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5 च्या दरम्यान.

- तक्रारनिवारण अधिकारी प्राप्त झालेली शंका/तक्रार/गाऱ्हाणी यांच्या बाबतीत कर्जदाराला/अर्जदाराला शक्य तेवढ्या लवकर निवारण/प्रतिसाद पुरविण्याचा प्रयत्न करतील.
- प्रकरणाचा तपास केल्यानंतर कंपनी कर्जदाराला तिचा शवेटच्या प्रतिसाद पाठवील किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी आम्हाला अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करील आणि तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून दोन आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा कसोशीने प्रयत्न करील आणि तो/ती अजूनही समाधानी नसेल, तर त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी न्यायची हे त्याला/तिला कळवतील.

लेव्हल ३

जर तक्रारदाराला कंपनीकडून 30 दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा तो मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असेल, तर तक्रारदार एनएचबीच्या http://grids.nhbonline.org.in या संकेतस्थळावर ऑनलाईन तक्रार नोंदवून किंवा ऑफलाईन पद्धतीने https://grids.nhbonline.org.in/(S(gbasi5bgsifwr4wmckts4z4x))/Complainant/Default.aspx या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात पुढील पत्त्यावर टपालाद्वारे नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रारनिवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकेल:

नॅशनल हाऊसिंग बँक

डिपार्टमेंट ऑफ सुपरव्हिजन (कंप्लेंट रिड्रेसल सेल)
४था मजला, कोअर 5-ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110003.

www.nhb.org.in

लिंक: https://grids.nhbonline.org.in/

उपरोक्त तक्रारनिवारण यंत्रणा कंपनीच्या https://www.nidohomefin.com या संकेतस्थळावरही उपलब्ध आहे.

सह-कर्जाच्या व्यवस्थेसाठी तक्रारदाराला जर कंपनीकडून ३० दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल तो जर असमाधानी असेल, तर तक्रारदार आरबीआयमधील संबंधित बँकिंग लोकपालांशी किंवा ग्राहकशिक्षण आणि संरक्षण कक्षाशी (सीईपीसी) संपर्क साधू शकेल.

ग्राहकाने लाभ घेतलेल्या विमाउत्पादनांशी संबंधित तक्रारनिवारण

कंपनी भारतीय विमा नियामक प्राधिकरण आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय) यांच्यासोबत विमाव्यवसाय मिळविण्यासाठी कॉर्पोरेट एजंट (कंपोझिट) म्हणून नोंदणी धारण करीत असते. ती आयआरडीएआयच्या नियमावलीचे पालन करण्याची खातरजमा करील. कंपनीने विक्री केलेल्या विमाउत्पादनांसंबंधीच्या तक्रारींची पोचपावती दिली जाईल आणि निडो होम फायनान्स लिमिटेड अशी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दोन आठवड्यांच्या आत संबंधित विमा कंपनीच्या(कंपन्यांच्या) माध्यमातून निवारण करून घेण्याची व्यवस्था करील.

विमाग्राहकाला त्यांच्या तक्रारींची नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी खालील टप्प्यांचे पालन करावे असा सल्ला देण्यात येत आहे.

लेव्हल 1

- ग्राहक त्यांच्या विम्यासंबंधीची गाऱ्हाणी निवारण करण्यासाठी ते त्यांच्या तक्रारी शाखेतील शाखाव्यवस्थापकांना लेखी स्वरूपात देऊ शकतात.
- ग्राहक त्यांच्या तक्रारी assistance@nidohomefin.com वरही नोंदवू शकतील किंवा आमचा टोल-फ्री क्रमांक 1-800-1026371 वर सोमवार ते शुक्रवारी सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5 या वेळेत, त्यांचा कर्जखाते क्रमांक व विमा पॉलिसी क्रमांक यांचा उल्लेख करून कॉल करू शकतील.

ग्राहकाला स्पष्टीकरणासह दोन आठवड्यांच्या आत प्रतिसाद दिला जाईल.

लेव्हल 2

ग्राहकाला जर उपरोक्त दोन आठवड्यांच्या कालावधीत प्रतिसाद मिळाला नाही, किंवा शाखेने दिलेल्या प्रतिसादाबद्दल तो समाधानी नसेल, तर कर्जदार 7 दिवसांनंतर तक्रार/गाऱ्हाणे वरच्या पातळीवर मुंबई येथील नोंदणीकृत कार्यालयात एकतर निडो होम फायनान्स लिमिटेडच्या ग्राहकसेवा अधिकाऱ्याला/तक्रारनिवारण अधिकाऱ्याला पत्र लिहून किंवा खालील पत्त्यावर ईमेल पाठवून नेऊ शकेल:

द कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर/प्रिन्सिपल ऑफिसर (इन्शुरन्स):-

द कस्टमर केअर ऑफिसर/ग्रिव्हान्स रिड्रेसल ऑफिसर

निडो होम फायनान्स लि.,

टॉवर 3, विंग बी, कोहिनूर सिटी, किरोळ रोड, कुर्ला (प.),

मुंबई - 400070, भारत

ईमेल आयडी: GRO@nidohomefin.com

दूरध्वनी क्र. : 022-43428150, टोल फ्री क्र.: 1-1800-1026371, सोमवार ते शुक्रवार, सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5 च्या दरम्यान.

ग्राहकाला तक्रारीच्या निवारणासह दोन आठवड्यांच्या आत प्रतिसाद दिला जाईल.

लेव्हल 3

जर तक्रारीचे निवारण झाले नाही किंवा विमा कंपनी/निडो यांनी पुरविलेल्या निवारणाबद्दल ग्राहक समाधानी नसेल, तर तो किंवा ती कोणत्याही वेळी पुढील बाबी करू शकेल:

- https://bimabharosa.irdai.gov.in/ वर लॉगिंग करून बीमाभरोसा प्रणालीच्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार वरच्या पातळीवर नेणे.
- किंवा 155255 किंवा 1800 4254732 या टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करणे.
- किंवा complaints@irdai.gov.in वर ईमेल पाठवणे.
- किंवा पुढीलप्रमाणे लिहून कळविणे:

भारतीय विमा नियामक प्राधिकरण आणि विकास प्राधिकरण (आयआरडीएआय),

सर्व्हे क्र. 115/1, 4था मजला, फायनान्शिअल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा,

गचिबावली, हैद्राबाद 500032.

- काही तुरळक प्रकरणांमध्ये वरीलप्रमाणे प्राप्त झालेल्या निवारणाबद्दल कर्जदार समाधानी नसेल, तर त्याला/तिला विमा लोकपालांकडे जाण्यास सांगितले जाईल.

12 . मुख्य तथ्य विधान

अ) कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी कंपनी सर्व कर्जदारांना प्रमाणित स्वरूपात एक मुख्य तथ्य विधान (केएफएस) प्रदान करेल, केएफएस कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत लिहिले जाईल आणि ते कर्जदाराला समजावून सांगितले जाईल.

ब) सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जांसाठी, तीन कामकाजाच्या दिवसांच्या वैधतेच्या कालावधीसाठी आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जांसाठी, एका कामकाजाच्या दिवसाच्या वैधतेच्या कालावधीसाठी केएफएस मध्ये एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक प्रदान केला जाईल.

क) त्यात वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) आणि कर्जाच्या कालावधीवरील कर्जाचे परिशोधन वेळापत्रक यांचा समावेश असेल.

ड) जर केएफएसमध्ये कोणतेही शुल्क, शुल्क इत्यादींचा उल्लेख नसेल, तर कर्जदाराच्या संमतीशिवाय कंपनी कर्जाच्या कालावधीत ते आकारणार नाही.

इ) कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी केएफएस सारांश बॉक्स म्हणून समाविष्ट केला जाईल.

13 . सार्वजनिक

a. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) कंपनीने कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे.

b. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनीने कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इत्यादी त्रास देऊ नये. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाचाही समावेश होतो. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असल्याची खात्री करेल.

c. आम्हाला आवश्यक वाटल्यास, आम्ही ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेले तपशील त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी संपर्क साधून पडताळू. किंवा जर आम्हाला आवश्यक वाटले तर कर्मचाऱ्यांमार्फत किंवा या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सींद्वारे, व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊ.

d. आम्हाला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांशी, आम्हाला त्यांचा समावेश करण्याची आवश्यकता असल्यास आम्ही ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित करू.

e. आम्ही ग्राहकाला सूचित करू की जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर, त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीसाठी तो/ती जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे तोटा झाला, तर त्यासाठी ग्राहकाला जबाबदार धरले जाईल.

f. आम्ही आमची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करू: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

g. कर्ज देण्याच्या बाबतीत आम्ही लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना आम्ही दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे

आम्हाला संस्थेच्या विविध विभागांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखत नाही.

h. आम्ही कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंत्यांवर, कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, सामान्य मार्गात प्रक्रिया करू. संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 कामकाजाच्या दिवसांत कळवला जाईल.

कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तींची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी कंपनी विहित केलेल्या सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज विहित स्वरूपात प्राप्त होतील. हे दस्तऐवज कंपनीकडून मिळणाऱ्या सध्याच्या कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. डुप्लिकेट प्रत (कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत आवश्यक असल्यास) कंपनी आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणली जाईल. (व त्याची प्रत कर्जदाराला दिली जाईल व त्यावर त्याची पोहच घेतली जाईल.)

i. आम्ही खालील परिस्थितीत गृहकर्ज प्री-क्लोजर करण्यावर प्रीपेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:

i. जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून प्री-क्लोजर आहे.

ii. जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वत:च्या स्रोतातून कर्ज आधीच बंद केले आहे.

iii. उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.

iv. सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृह कर्जे प्री-क्लोजरच्या वेळेस, कर्ज स्थिर किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून स्थिर /फ्लोटिंग रेटला लागू होणारे प्री-क्लोजर नियम आकर्षित करतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होईल जे यापुढे पूर्वनिश्चित केले जाईल. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

j. आम्ही संहितेचा प्रचार करू:-

i. मागील आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करा;

ii. हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे विनंती केल्यावर उपलब्ध करा;

iii. ही संहिता प्रत्येक शाखेत उपलब्ध करून द्या; आणि आमच्या वेबसाइटवर ते येथे उपलब्ध आहे

https://www.edelweisshousingfin.com ; आणि

iv. आमच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेविषयी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेला प्रत्यक्ष व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करा.

k. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात झालेल्या गृहकर्जाच्या इतर प्रमुख अटी आणि शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, निडोला अशा कर्जाच्या इतर सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) (म्हणजेच, केएफएस मध्ये समाविष्ट केलेल्या तपशीलांव्यतिरिक्त) असलेले एक दस्तऐवज आरबीआय एचएफसी मास्टर डायरेक्टेशनच्या परिशिष्ट XII (ब) नुसार सूचक स्वरूपात सर्व प्रकरणांमध्ये प्राप्त करावे लागेल. हे दस्तऐवज कंपनीकडून मिळवल्या जाणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल.
सदर दस्तऐवजाची प्रत कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल.
योग्यरित्या अंमलात आणलेली प्रत कर्जदाराला पोचपावतीसह दिली जाईल.

l. निडोच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबी प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे. निडोने परिशिष्ट XII नुसार "नोटीस बोर्ड", "बुकलेट्स/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाच्या इतर पद्धती" आणि "इतर समस्या" वरील सूचनांचे पालन करावे.

m. कंपनीने बोर्डाच्या मान्यतेने रिझर्व्ह बँकेने तयार केलेल्या रिकव्हरी एजंट्ससाठी मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारली आहेत.