



## **GIC HOUSING FINANCE LTD.**

**YOUR ROAD TO A DREAM HOME**

### **उचित व्यवहार संहिता**

जी. आय. सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडने ऑक्टोबर 2006 मध्ये मंडळाने मंजूर केलेली उचित व्यवहार संहिता स्वीकारली होती. नॅशनल हाऊसिंग बँक ऑन फेअर प्रॅक्टिसेस कोड फॉर हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांनी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार त्याच्या परिपत्रक क्र. एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/पीओएल-क्र. 16/2006 दिनांक 5 सप्टेंबर 2006. नॅशनल हाऊसिंग बँक ऑन फेअर प्रॅक्टिसेस कोड फॉर हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांनी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार त्याच्या परिपत्रक क्र. एन/एचबी (एनडी)/डीआरएस/पोल- क्र.34/2010-11 दिनांक 11 ऑक्टोबर 2010 या संहितेत सुधारणा करण्यात आली आहे. 29 जानेवारी 2011 रोजी मंडळाने सुधारित मार्गदर्शक तत्त्वे मंजूर केल्यानंतर 29 जानेवारी 2011 पासून सुधारित संहिता लागू झाली आहे. 17 मे 2023 रोजी मंडळाद्वारे त्याचा आढावा घेतला जात आहे आणि त्याला मान्यता दिली जात आहे.

त्यानंतर एन. एच. बी. ने वरील सर्व परिपत्रक मार्गदर्शक तत्त्वे त्याच्या मुख्य परिपत्रकात काही जोड्यांसह समाविष्ट केली आहेत. एन. एच. बी. (एन. डी.) डी. आर. एस./आर. ई. जी./एम. सी.-03/2017 दिनांक 1 जुलै 2017. भारतीय रिझर्व्ह बँकेने त्यांच्या "मुख्य निर्देश-बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी-गृहनिर्माण वित्त कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021" क्र.आरबीआय/2020-21/73, डीओआर. फिन. एचएफसी। सीसी.क्र.120/03.10.136/2020-21 द्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार संहितेचा आढावा घेण्यात आला आहे.

#### **1. उद्दिष्टे आणि अर्ज**

##### **1.1 संहितेची उद्दिष्टे**

ही संहिता जी. आय. सी. हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडने नॅशनल हाऊसिंग बँक ऑन उचित व्यवहार संहिता फॉर हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांनी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार तयार केली आहे. सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून एन. एच. बी. (एन. डी.)/डी. आर. एस./पी. ओ. एल.-क्र. 34/2010-11 दिनांक 11 ऑक्टोबर 2010.

संहिता विकसित केली गेली आहे: -

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.**
- पारदर्शकता वाढवणे** जेणेकरून ग्राहकांना ते सेवांकडून काय अपेक्षा करू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देणे**, उच्च परिचालन मानके साध्य करणे;
- ग्राहक आणि जी. आय. सी. एच. एफ. एल. यांच्यात **न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे**; आणि
- गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये **विश्वास वाढवणे**.

## 1.2 संहितेचा वापर

जी. आय. सी. एच. एफ. एल. ने काउंटरवर, फोनवर, टपालाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे किंवा इंटरनेटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने देऊ केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना ही संहिता लागू होते आणि जी. आय. सी. एच. एफ. एल. च्या सर्व कार्यालयांना आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि त्याच्या व्यवसायाच्या प्रक्रियेत त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या व्यक्तींना लागू होते.

### 2. आम्ही न्याय्य आणि पारदर्शक पद्धतीने वागू

ग्राहकांशी होणाऱ्या सर्व व्यवहारांमध्ये कंपनी हे सुनिश्चित करून न्याय्य आणि वाजवीपणे वागेल की -

- या संहितेत नमूद केलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांची सर्व उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि पद्धतींसाठी पूर्तता केली जाते.
- आमची उत्पादने आणि सेवा अक्षर आणि भावनेने संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात.
- ग्राहकांशी आमचे व्यवहार एकात्मता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतात.

2. 2A. जी. आय. सी. एच. एफ. कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय असलेले शुल्क/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित केली नसल्यास भरलेल्या शुल्काची रक्कम परत न करण्यायोग्य आहे, पूर्व-भरणा पर्याय आणि शुल्क असल्यास, विलंबित परतफेडीसाठी दंड असल्यास, कर्ज निश्चित दरावरून अस्थायी दरांमध्ये बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, व्याज पुनर्संचयित कलम अस्तित्वात असणे आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दलची सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत, जी. आय. सी. एच. एफ. पारदर्शक पद्धतीने कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेतील/मंजुरीतील सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' उघड करेल. असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित असल्याचीही खात्री केली जाईल.]

## 3. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

### 3.1 आम्ही करणारच.

- सर्व जाहिरात आणि प्रचार सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करा
- सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही माध्यम आणि प्रचार साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंती केल्यावर उपलब्ध आहेत हे देखील आम्ही सूचित करू.
- आम्ही सूचना देऊन व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांची माहिती देऊ

आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये; दूरध्वनी किंवा हेल्पलाईनद्वारे; कंपनीच्या संकेतस्थळावर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्कद्वारे; किंवा शुल्क अनुसूची प्रदान करणे.

d. आम्ही समर्थन सेवा पुरवण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, आम्ही हे सुनिश्चित करू की असे तृतीय पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) आम्हाला हवी तेवढीच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.

e. आम्ही वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगू शकतो. उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात आमच्या इतर उत्पादनांची किंवा प्रचारात्मक प्रस्तावांची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच कळवली जाऊ शकते जेव्हा त्यांनी मेलद्वारे किंवा संकेतस्थळावर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी त्यांची संमती दिली असेल.

f. आमच्या डी. एस. ए./डी. एस. टी. साठी एक आचारसंहितेची शिफारस करा, ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी उपलब्ध आहेत, ज्यात इतर बाबींबरोबरच, त्यांनी आमची उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक आहे.

g. आमचे प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डी. एस. ए./डी. एस. टी. यांनी कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतलेले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि तोटा भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

#### 4. कर्ज

##### 4.1 कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

आम्ही आमच्या ग्राहकांना अर्ज फॉर्म/माहितीपत्रके/पोस्टरद्वारे किंवा ग्राहकांच्या भेटीदरम्यान इत्यादीद्वारे सर्व आवश्यक माहितीची माहिती देऊ ज्याचा ग्राहकांच्या हितावर परिणाम होतो. कर्जाच्या अर्जाच्या अर्जासह सादर करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची सूचक यादी आम्ही देऊ.

कर्जाच्या मंजूरीसाठीच्या प्राधिकरणाच्या पातळीनुसार, विल्हेवाट लावण्यासाठीच्या कालमर्यादेसह, कर्ज अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पावती देण्याच्या प्रणालीचे आम्ही पालन करू.

##### कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

a. सामान्यतः कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील आम्ही अर्जाच्या वेळी गोळा करू. जर आम्हाला कोणतीही अतिरिक्त माहिती हवी असेल तर ग्राहकाला त्यानुसार कळवले जाईल.

b. आम्ही ग्राहकाला त्याच्या अटी आणि शर्तीसह कर्ज मंजूरी कळवू.

c. आम्ही ग्राहकाने अंमलात आणलेल्या सर्व कर्ज कागदपत्रांच्या प्रती आणि विनंती केल्यावर कर्ज दस्तऐवजात उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नांच्या प्रत्येक प्रती प्रदान करू.

## कर्जाचा अर्ज नाकारण्याची माहिती

जर आम्ही ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसलो, तर आम्ही नाकारण्याचे कारण (जिथे शक्य असेल तिथे) लेखी कळवू.

### अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

कर्ज करार/मंजुरी पत्रानुसार वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल.

वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, आगाऊ भरणा शुल्क, इतर लागू शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमधील बदलांबाबत ग्राहकांना माहिती दिली जाईल. सामान्यतः, संभाव्य परिणामासह योग्य सूचना देऊन बदल केले जातील. जर असा बदल गैरसोयीचा असेल

ग्राहक, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकते.

करारांतर्गत परत बोलावण्याचा/भरणा किंवा कामगिरीला गती देण्याचा किंवा अतिरिक्त रोखे मागण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी, आम्ही कर्जदारांना कर्ज कराराशी सुसंगत सूचना देऊ.

सर्व देयकांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल झाल्यावर आम्ही सर्व रोखे जारी करू, जे कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराला अधीन असेल. जर अशा बंद करण्याच्या अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दावे आणि ज्या अटीनुसार संबंधित दाव्याचा निपटारा/भरणा होईपर्यंत आम्ही रोखे राखून ठेवण्यास पात्र आहोत त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलासह सूचना दिली जाईल.

### 4.2 हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाची हमीदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला खालील बाबींची माहिती दिली जाईल:

- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.
- जबाबदारीची रक्कम तो/ती त्याला/तिला कंपनीकडे सोपवेल.
- ज्या परिस्थितीत आपण त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी बोलावणार आहोत.
- जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाली तर कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा आपण अवलंब केला आहे का.
- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणापुरते मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे.
- हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या ज्या वेळेत आणि ज्या परिस्थितीत पार पाडल्या जातील तसेच ज्या पद्धतीने आम्ही त्याला/तिला याबद्दल सूचित करू. कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही प्रतिकूल बदलांची माहिती आम्ही त्याला/तिला देत राहू, ज्यांच्याकडे तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे.

### 4.3 गोपनीयता आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [ग्राहक यापुढे ग्राहक नसले तरीही] आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शित केली जाईल. आम्ही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, मग तो ग्राहकांद्वारे प्रदान केलेला असो किंवा अन्यथा, आमच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त उघड करणार नाही:

- a. जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल तर.
- b. माहिती उघड करणे हे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
- c. जर आमच्या स्वारस्यांसाठी आम्हाला माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु ती ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्यांविषयीची माहिती [ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह] इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, विपणन उद्देशांसाठी देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाऊ नये.
- d. जर ग्राहक आम्हाला माहिती उघड करण्यास सांगत असेल किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- e. जर आम्हाला एखाद्या ग्राहकाबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले तर ते देण्यापूर्वी आम्ही त्याची/तिची लेखी परवानगी घेऊ.
- f. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल आमच्याकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत त्याच्या/तिच्या हक्कांची व्याप्ती कळवली जाईल.
- g. जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्यासाठी विशेषतः अधिकृत करत नाही तोपर्यंत आम्ही आमच्यासह कोणीही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणनाच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

### 4.4 क्रेडिट संदर्भ संस्था

- a. कर्ज खाते उघडण्यापूर्वी, आम्ही ग्राहकांना त्याच्या/तिच्या खात्याचा तपशील कधी पत संदर्भ संस्थांना देऊ आणि त्यांच्याशी केलेल्या धनादेशांची माहिती देऊ.
- b. ग्राहकाने आम्हाला दिलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती आम्ही पत संदर्भ संस्थांना देऊ शकतो, जर:
  - i. ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांमुळे मागे पडला आहे.
  - ii. थकबाकीची रक्कम वादग्रस्त नाही.
  - iii. आमच्या औपचारिक मागणीनुसार ग्राहकाने त्याच्या/तिच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी आम्ही समाधानी आहोत असे प्रस्ताव दिलेले नाहीत.
- c. अशा परिस्थितीत, आम्ही ग्राहकाला लेखी कळवू की ग्राहकाने आम्हाला दिलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट रेफरन्स Agencies.At ला देण्याची आमची योजना आहे, त्याच वेळी आम्ही ग्राहकाला क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळवण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे समजावून सांगू.

d. जर ग्राहकाने आम्हाला तसे करण्याची परवानगी दिली असेल तर आम्ही क्रेडिट संदर्भ संस्थांना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकतो.

e. क्रेडिट संदर्भ संस्थांना दिलेल्या माहितीची एक प्रत मागणी असल्यास आम्ही ग्राहकाला पुरवू.

#### 4.5 देयकांचे संकलन

4.5.1 जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा आम्ही ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची नियतकालिकता याद्वारे समजावून सांगू. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायद्यांनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया पाळली जाईल.

या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला त्याची/तिची सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा कोणतीही सुरक्षा असल्यास ती परत मिळवून त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

4.5.2 आमचे संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि समजावण्यावर आधारित आहे. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर आमचा विश्वास आहे. आमचे कर्मचारी किंवा थकबाकी किंवा/आणि सुरक्षा परताव्यामध्ये आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख पटवेल आणि कार्यालयाने जारी केलेले प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर, कंपनीने किंवा कंपनीच्या प्राधिकरणांतर्गत जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल. आम्ही ग्राहकांना थकबाकीबाबतची सर्व माहिती देऊ आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

4.5.3 कर्मचाऱ्यांच्या सर्व सदस्यांनी किंवा संकलन आणि/किंवा सुरक्षा परताव्यामध्ये आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:

a. ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या/तिच्या आवडीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट स्थान नसल्यास आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी उपलब्ध नसल्यास, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.

b. कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमतः ग्राहकाला कळवले जातील.

c. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.

d. ग्राहकाशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा.

e. ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीनुसार अन्यथा आवश्यक नसल्यास, आमचे प्रतिनिधी 0700 ते 1900 दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधतील.

f. विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीचा शक्य तितका आदर केला जाईल.

- g. कॉलची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाच्या मजकुराचे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.
- h. देयकांशी संबंधित विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित पद्धतीने सोडवण्यासाठी सर्व मदत दिली जावी.
- i. देय रक्कम गोळा करण्यासाठी ग्राहकांच्या ठिकाणाला भेट देताना, शालीनता आणि शिष्टाचार राखला जाईल.
- j. थकबाकी वसूल करण्यासाठी फोन/भेटी करताना कुटुंबातील दुःख किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगांसारखे अयोग्य प्रसंग टाळले पाहिजेत.

#### 4.6 तक्रारी आणि दुःख

##### 4.6.1 अंतर्गत प्रक्रिया

- a. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा तक्रारी असतील तर त्या नोंदवण्यासाठी आणि/किंवा सादर करण्यासाठी कंपनी आपल्या प्रत्येक कार्यालयात सुविधा उपलब्ध करून देईल.
- b. कंपनी सर्व तक्रारी आणि तक्रारींचे वाजवी वेळेत निराकरण/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबद्दल माहिती देईल. संचालक मंडळाला न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा दिला जाईल.
- c. तक्रारी न्याय्यपणे आणि त्वरेने हाताळण्यासाठीच्या आमच्या प्रक्रियेचा तपशील कुठे शोधायचा हे ग्राहकाला सांगितले जाईल.
- d. जर ग्राहकाला तक्रार करायची असेल तर त्याला/तिला सांगितले जाईल:
1. हे कसे करावे?
  2. कुठे तक्रार करता येते?
  3. तक्रार कशी करावी?
  4. उत्तराची अपेक्षा केव्हा करावी?
  5. निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा?
  6. ग्राहक निकालाबद्दल आनंदी नसल्यास काय करावे?
  7. ग्राहकाच्या कोणत्याही प्रश्नांना आमचे कर्मचारी मदत करतील.
- e. जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर आम्ही त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पावती/प्रतिसाद पाठवू. जर आमच्या नियुक्त दूरध्वनी हेल्पडेस्कवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दूरध्वनीवरून तक्रार केली गेली तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

f. या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला आपला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा हे स्पष्ट करू आणि तक्रार मिळाल्यानंतर 6 आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करू आणि जर तो/ती अजूनही समाधानी नसेल तर त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी घ्यावी हे त्याला/तिला कळवावे.

g. आम्ही आमची तक्रार निवारण प्रक्रिया जाहीर करू आणि ती आमच्या संकेतस्थळावर विशेषतः उपलब्ध करून दिली जाईल याची खात्री करू.

## 5 साधारण.

### आम्ही ग्राहकांना माहिती देऊ: -

कर्ज अर्जात त्याने/तिने नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधून आणि/किंवा प्रत्यक्षपणे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक पत्त्यांवर कर्मचार्यांद्वारे किंवा आम्हाला आवश्यक वाटल्यास या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या संस्थांद्वारे करा.

जर आम्हाला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असेल आणि आम्हाला त्यांना सामील करण्याची आवश्यकता असेल तर पोलिस/इतर तपास संस्थांशी सहकार्य करण्याची माहिती ग्राहकाला दिली जाईल.

आम्ही ग्राहकाला सल्ला देऊ की जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर तो/ती त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानांसाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहकाला त्यासाठी जबाबदार धरले जाऊ शकते. हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत ग्राहकांना आमच्या उत्पादनांची आणि सेवांची माहिती देणे.

आम्ही वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, आमच्या कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे वयाचे निर्बंध लागू राहतील. प्रत्येक अर्जाची गुणवत्ता, सर्व माहितीची छाननी, ओळख/संस्थेची पडताळणी करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे आणि हमीसह देऊ केली जाणारी सुरक्षा यावर स्वतंत्रपणे विचार केला जाईल.

पुढे, आम्ही दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांना उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींच्या विस्तारात अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंत्यांवर आम्ही सामान्य प्रक्रियेत प्रक्रिया करू.

### संहिता जाहीर करण्यासाठी आम्ही

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे;
- विनंती केल्यावर ही संहिता एकतर काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक कॅम्प्युनिकेशन किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या;
- ही संहिता आमच्या प्रत्येक कार्यालयात आणि आमच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून द्या; आणि
- आमच्या कर्मचार्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेची अंमलबजावणी करण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करा



आमच्या संचालक मंडळाला न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा दिला जाईल. प्रत्येक पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल मंडळाने विहित केल्याप्रमाणे नियमित अंतराने सादर केला जाईल.

\*\*\*\*\*