



फेअर प्रॅक्टिस कोड

(09 सप्टेंबर, 2024 रोजी बोर्डाने पुनरावलोकन आणि दुरुस्त केलेले)

## 1.प्रस्तावना आणि उद्दिष्ट

आरबीआयच्या परिपत्रक क्रमांक RBI/2020-21/73DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17-Feb-2021 च्या द्वारे मास्टर डिरेक्शन- नॉनबँकिंग फायनान्शियल कंपनी- हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक ) डिरेक्शन 2021 मध्ये फेअर प्रॅक्टिस कोड (योग्य पद्धती संहिता) वरील मार्गदर्शक तत्वांचा संदर्भ आहे.ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने या क्षेत्रातील सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रॅक्टिसचे पालन करण्यासाठी गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये योग्य सुधारणा केली आहे. निवारा होम फायनान्स लिमिटेडने या मार्गदर्शक तत्वांनुसार “फेअर प्रॅक्टिस कोड”ची आखणी केली आहे. निवारा होम फायनान्स लिमिटेडमध्ये, आमच्या ग्राहकांना सर्वोत्कृष्ट सेवा प्रदान करण्याचा आमचा प्रयत्न आहे.आमच्या सर्व सेवा आणि उत्पादने ग्राहकांच्या मूलभूत गरजा , मूल्ये तसेच त्यांच्या समाधानाची पातळी उंचावण्यासाठी निर्मिली आहेत. हे ध्यानात ठेवून कंपनीने आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार ‘फेअर प्रॅक्टिस कोड ‘ तयार केला आहे आणि त्याची अंमलबजावणी केली आहे.

## 2. कोड लागू करणे:

हा कोड निवाराच्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग अशी उत्पादने आणि सेवा, काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणाद्वारे, इंटरनेटवर व इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केल्या गेल्या असतील.

## 3.कर्जाचा अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया :

- सर्व संवाद कर्जदाराशी त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत होतील.
- निवारा, कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रियेचे शुल्क/फी, कर्जाची रक्कम मंजूर/जारी न झाल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्रीपेमेंट पर्याय आणि शुल्क, विलंबित परतफेडीसाठी शुल्क,कर्ज फिक्स्ड रेटवरून फ्लोटिंग रेटवर किंवा उलट बदलण्यासाठी चे रूपांतरण शुल्क,कोणत्याही व्याज पुनर्रचना तरतुदींचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितास प्रभावित करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींची पारदर्शक माहिती देईल म्हणजेच निवाराने कर्जाचा अर्ज तसेच त्याच्या मंजूरी प्रक्रियेतील ‘सर्व शुल्काचा’पारदर्शकपणे खुलासा करणे आवश्यक आहे. तसेच हे शुल्क/ फी भेदभाव रहित आहे याची खात्री करेल.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश केला जाईल, जेणेकरून इ
- तर निवारा कडून ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करून कर्जदाराला योग्य आणि सूचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्म मध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दिली जाईल.

- निवारा सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली तयार करेल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावती मध्ये सूचित केले जाईल.

#### 4. कर्ज मूल्यांकन, अटी/ शर्ती आणि कर्ज नाकारणे बाबतची माहिती:

- साधारणपणे कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती निवारा कडून अर्जाच्या वेळी गोळा केली जाईल.जर त्याला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर ग्राहकाला लगेच सांगितले जाईल की त्यांच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- निवारा, कर्जदाराला मंजूरी पत्र अथवा इतर कोणत्याही प्रकारे अटी व शर्तिसहित मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर, अर्ज प्रक्रिया पद्धत, ईएमआय संरचना, पूर्वपरतफेड शुल्क, दंड शुल्क ( असल्यास),यासह अटी आणि शर्तीची माहिती ग्राहकाला स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत लिखित स्वरूपात देईल आणि ह्या अटी आणि शर्तीचे लेखी मान्यातापत्र ग्राहकाकडून नोंदवून घेईल.
- निवारा कर्जाचा करारामध्ये ठळक अक्षरात उशिरा परतफेड साठी आकारलेल्या दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख केला जाईल.
- निवारा कर्ज मंजूरी/ वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला, कर्ज कराराच्या प्रतिसह त्यात नमूद केलेल्या सर्व संलग्न दस्तावेजाच्या प्रती देईल.
- जर निवारा ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल तर नकाराचे कारण लेखी स्वरूपात कळवले जाईल

#### 5.कर्ज वितरण अटी आणि शर्तीमधील बदल समाविष्ट करून

- निवारा कडून कर्ज वितरण, कर्ज करार/ मंजूरी पत्रात दिलेल्या संवितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल .
- निवारा आपल्या ग्राहकांना अटी व शर्ती मधील बदल समाविष्ट करून वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंड शुल्क, सेवा शुल्क, पुर्वपरतफेड शुल्क, इतर लागू शुल्क इत्यादींमध्ये बदल झाल्यास , त्यांच्या स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजणाऱ्या भाषेत सूचना देईल.
- निवारा हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्क मध्ये बदल फक्त संभाव्य काळात लागू होतील आणि याबाबतची आवश्यक तरतूद कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
- 29 एप्रिल 2024 रोजीच्या आरबीआय परिपत्रक Dos.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 च्या अनुषंगाने कंपनी प्रत्यक्ष निधी वितरणाच्या तारखेपासून किंवा ज्या दिवशी चेक प्रत्यक्षात ग्राहकाला दिला होता त्या तारखेपासून व्याज आकारेल.
- तसेच ज्या कालावधीसाठी कर्जाची थकबाकी असेल त्या कालावधी साठीच व्याज आकारले जाईल, संपूर्ण महिन्यासाठी व्याज आकारले जाणार नाही.

- जर हे बदल ग्राहकांसाठी नुकसानकारक असतील तर ग्राहक कोणत्याही सूचना न देता साठ (60) दिवसांच्या आत खाते बंद करू शकतो किंवा बदलू शकतो आणि त्यासाठी कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा सुधारित व्याज भरावे लागणार नाही.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्य प्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक््युरिटीज मागवण्याचा निर्णय मागे घेणे किंवा वेगवान करणे कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- निवारा कर्जाचा थकीत रकमेच्या वसुलीवर सर्व सिक््युरिटीज त्वरित जारी करेल , जर निवारा कोणत्याही कायदेशीर हक्काविरुद्ध किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्या विरुद्ध धारणाधिकाराच्या अधीन असेल . जर सेट ऑफ चा अधिकार वापरावयाचा असेल तर कर्जदाराला थकीत दाव्यांच्या संपूर्ण तपशिलासह notice दिली जाईल. संबंधित दाव्यांची पूर्तता / अदा होईपर्यंत निवारा कोणत्याही अटीनुसार सिक््युरिटीज ठेवण्याचा हक्कदार आहे.

### **6. संचालक मंडळाची जबाबदारी**

- निवारा च्या संचालक मंडळाने तक्रारी व त्यांचे निवारण करण्यासाठी योग्य यंत्रणा तयार केली आहे. ही यंत्रणा सुनिश्चित करते की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवलेल्या सर्व विवादांना कमीतकमी उच्च स्तरावर ऐकले आणि निकाली काढले जाईल.
- निवारा च्या संचालक मंडळ फेअर प्रॅक्टिस कोड चे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे विविध व्यवस्थापन स्तरावरील कामकाजाचा नियमितपणे आढावा घेण्यासाठी तरतूद केली आहे.

### **7. वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर , स्थावर/ जंगम मालमतेच्या कागदपत्रांची मुक्तता केली जाईल.**

- कर्ज, थकीत कर्ज , थकीत व्याज आणि शुल्क यांची पूर्ण परतफेड झाल्यानंतर कंपनी सर्व मूळ चल/ अचल मालमतेच्या कागदपत्रांची मुक्तता 30 दिवसांच्या आत केली जाईल.
- मालमत्ता मुक्त करण्यासाठी अर्ज/ कायदेशीर प्रतिनिधीत्वाची तपासणी केल्यानंतर निवारा, दावेदार तसेच कायदेशीर वारसदारांना निवारा कडून 30 दिवसांच्या आत मालमतेची कागदपत्रे गोळा करण्यासाठी सूचित करेल.
- मालमतेची कागदपत्रे अर्जदार/ जामीनदार/ मालक/ कर्जदाराच्या कायदेशीर प्रतिनिधीला दिली जातील. आणि त्याने वैध व मूळ ओळख पुरावा( kyc कागदपत्रे) सोबत बाळगणे आवश्यक आहे. तसेच ज्या शाखेत कर्जाचे खाते service केले होते तिथे अथवा कंपनीच्या अन्य कोणत्याही कार्यालयात जिथे मालमतेचे दस्तावेज उपब्ध असतील तिथे ही kyc कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे.
- मालमतेची कागदपत्रे स्वीकारल्यावर सर्व अर्जदार/ जामीनदार/ मालमतेचे मालक/ कायदेशीर प्रतिनिधी यांनी मालमतेची कागदपत्रे मिळाल्याची पोचपावती दर्शविणाऱ्या पत्रावर स्वाक्षरी करणे आवश्यक आहे.

## कोणत्याही प्रकारचे अपंगत्व, वृद्धावस्था, किंवा कर्जदाराच्या दुर्दैवी मृत्यू तसेच इतर कोणत्याही

### कारणाबाबतीत

- एकमेव कर्जदाराचा मृत्यु : एकमेव कर्जदाराच्या मृत्यूच्या बाबतीत त्याचा/ तिचा कायदेशीर प्रतिनिधी, शाबीत केलेले इच्छापत्र, किंवा उत्तरधिकार प्रमाणपत्र किंवा मृत व्यक्तीच्या मालमतेच्या प्रशासनाचे पत्र किंवा kyc कागदपत्रांसह मृत्यु पत्र दर्शवून मालमतेची ओरिजनल कागदपत्रे ताब्यात घेऊ शकतो.
- संयुक्त कर्जादाराचे निधन : संयुक्त कर्जदाराचे निधन झाल्यास इतर सह अर्जदार कर्जदाराच्या मृत्यूचे प्रमाणपत्र आणि सर्व सहकारी-अर्जदारांचे केवायसी दस्तऐवज सादर करून मूळ मालमतेची कागदपत्रे गोळा करू शकतात.
- अपंगत्व किंवा कर्जदाराचे वृद्धत्व किंवा इतर कारणाबाबतीत :
- मालमतेच्या मालकांनी कर्ज समाप्तीची औपचारिकता पूर्ण करण्यासाठी आणि कंपनी कडून त्यांच्यावतीने कागदपत्रे स्वीकारण्यासाठी वकिलांना मुखत्यारपत्र देणे आवश्यक आहे.

### नोंद:

1. निवारा स्वविवेकबुद्धी ने निर्णय घेण्याचा अधिकार राखून ठेवत आहे. अशावेळी मालमतेच्या कागदपत्रांच्या वितरणा नंतर अंतिम निर्णय घेण्याचे निवारा चे दायित्व नसेल. कोणत्याही विवादाच्या बाबतीत संबंधित राज्यांचे/ अधिकारक्षेत्राचे कायदे/नियम लागू होतील.
2. चल/ अचल मालमतेच्या कागदपत्रांची मुक्तता करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई संबंधित ( लागू) कायद्यानुसार होईल.

### 8.दंडात्मक शुल्क

- कर्जदारांकडून कर्जाच्या कराराच्या कोणत्याही भौतिक अटी व शर्ती यांचे उल्लंघन झाल्यास किंवा पालन न केल्यास तसेच कर्ज दस्तरवाजांतर्गत कोणताही हलगर्जीपणा झाल्यास बोर्डाच्या दंडात्मक शुल्काच्या धोरणानुसार दंड आकारला जाईल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण कर्जाचा करार, मंजुरीपत्र/की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS)/MITC (सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती) मध्ये नमूद केल्यानुसार किंवा कंपनीच्या धोरणाप्रमाणे वेळोवेळी निर्देशित केल्यानुसार लागू होईल.हया शुल्काची रक्कम ग्राहकांना कर्ज करार, मंजुरी पत्र, सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर जाहीर केली जाईल.
- दंडात्मक शुल्क विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता वाजवी स्वरूपात असेल.

### 9.व्याजाचा फ्लोटिंग दर पुनर्रचित (reset) करणे

निवारा आपल्या सर्व विद्यमान कर्जदारांना आपल्या रूपांतरण सुविधेद्वारे कर्जाचा लागू व्याजदर (स्प्रेड बदलून किंवा दुसरी स्कीम स्वीकारून) बदलण्याचा पर्याय ऑफर करते.कंपनी, कर्जाची वेळेवर परतफेड करण्याचे ट्रॅक रेकॉर्ड असलेले तसेच मासिक कौटुंबिक उत्पन्नात सुधारणा,मालमतेच्या मूल्यात वाढ, कर्ज थकबाकितील घट करणाऱ्या कर्जादारांसाठी ,व्याजदरातील बदल, व्याजदराच्या प्रकाराचे रूपांतरण,

ईएमआय मधील बदल , मुदत तसेच दोंन्हीमधील बदल विचारात घेईल.कर्जदार मासिक हप्ता (EMI) किंवा कर्जाचा कालावधी किंवा स्विचिंग सुविधेत बदल करण्यासाठी नाममात्र फी भरून या सुविधेचा लाभ घेऊ शकतात. निवारा फ्लोटिंग व्याज दर वेबसाईटवर प्रकाशित झालेल्या रूपांतरण/स्विच पॉलिसी नुसार आणि अद्ययावत वेळेनुसार लागू होईल.

रूपांतरण/ स्विच पॉलिसीची

लिंक:[https://www.nivarahousing.com/download/Conversion%20Policy%20v2\\_27<sup>th</sup>%20Dec%202023.pdf](https://www.nivarahousing.com/download/Conversion%20Policy%20v2_27<sup>th</sup>%20Dec%202023.pdf)

### **10. तक्रार आणि तक्रार निवारण प्रणाली:**

निवारा तक्रारी आणि तक्रार निवारण प्राप्त करण्यासाठी, तक्रारीची नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी खालील प्रणाली (मोड )आणि प्रक्रियांचे वापर करेल

#### **मोड 1:**

शाखेला प्रत्यक्ष भेट देणे:

शाखेला प्रत्यक्ष भेट देऊन शाखांमध्ये ठेवलेल्या तक्रार नोंदवहीत तक्रार नोंदवणे. ग्राहक सोमवार ते शुक्रवार सकाळी १० ते संध्याकाळी ५ तसेच शनिवारी सकाळी 10 ते दुपारी 1 वाजेपर्यंत ( सार्वजनिक सुट्टी वगळता) शाखेला भेट देऊ शकतात.

#### **मोड:2**

फोनवरून संपर्क साधणे

ग्राहक सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10 ते संध्याकाळी 5 दरम्यान तसेच शनिवारी सकाळी 10 ते दुपारी 1 वाजे पर्यंत( सार्वजनिक सुट्टीचे दिवस वगळता) +91-80-2655 2822 या क्रमांकावर संपर्क साधू शकतात.

#### **मोड:3**

मेलद्वारे

ग्राहक videE-mail:contact@nivarahousing.com द्वारे देखील संपर्क साधू शकतात.

#### **मोड:4**

नोंदणीकृत कार्यालयाला लेखी पत्र

ग्राहक कंपनीच्या अधिकृत कार्यालयाच्या खालील पत्त्यावर लेखी पत्राद्वारे देखील तक्रार करू शकतात.

To:

गुणवत्ता नियंत्रण आणि ग्राहक धारणा प्रमुख

श्री. राजेश सी.ए

निवारा होमफायनान्स लि., 22, 23, 24, 25/101/3, 3रा मजला, बीएनआर कॉम्प्लेक्स, श्री रामा ले आउट, आरबीआय ले आउट समोर, 7 वी फेज, जेपीनगर, बंगलोर-560078

## मोड:5

### व्यवस्थापकीय संचालकांना थेट संपर्क

वरील पद्धतींद्वारे विलंब किंवा असमाधानकारक प्रतिसाद किंवा प्रतिसाद न मिळाल्यास, कर्जदार प्रलंबित तक्रार, गाऱ्हाणे किंवा इतर कोणत्याही सेवांची विनंती थेट व्यवस्थापकीय संचालकांना खालील पत्त्यावर करू शकतात.

व्यवस्थापकीय संचालक,

निवाराहोमफायनान्स लिमिटेड, 22, 23, 24, 25/101/3, 3रा मजला

बीएनआर कॉम्प्लेक्स, श्री रामा ले आउट, आरबीआय ले आउट समोर 7वी फेज, जेपीनगर, बंगलोर-560078

ई-मेल: md@nivarahousing.com

किंवा

तुम्ही तुमची "लेखी तक्रार" NHB कडे खालील लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात सादर करू शकता. <http://nhb.org.in/citizencharter/NHB%20Grievance%20Redressal%20Policy.pdf> आणि ती खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर पाठवा:

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक तक्रार निवारण सेल,

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, कोर-5A, इंडियाहॉबिटॅट सेंटर,

लोधीरोड, नवी दिल्ली-110003

- जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर निवारा त्याला/तिला पोच पावती / उत्तर एक आठवड्यांच्या आत पाठवण्याचा प्रयत्न करेल . पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद नमूद असेल. जर तक्रार निवाराच्या अधिकृत टेलिफोन हेल्पडेस्कवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून दिली गेली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- प्रकरणाची परीक्षण केल्यानंतर, निवारा ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर ग्राहक अजूनही समाधानी नसेल तर त्याला/ तिला आपली तक्रार पुढे कशी न्यावी ह्याची माहिती दिली जाईल.

निवारा पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी त्याची तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी नोंदवता येतील, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध करेल आणि विशेषतः याची खात्री करेल की केले आहेत त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

- निवारा पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी त्याची तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, ज्यावर तक्रारी नोंदवता येतील, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी कार्यवाह मुदत, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध करेल आणि विशेषतः याची खात्री करेल की हे त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल. निवारा कडून त्याच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल की तक्रारकर्त्याला कंपनीकडून एक महिन्याच्या कालावधीत प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे एनएचबीच्या वेबसाइटवर किंवा पोस्टाद्वारे एनएचबी, नवी दिल्ली येथे तक्रार नोंदवू शकतो.

### 11. फेअर प्रॅक्टिस कोड अंतर्गत भाषा आणि संवादाची पद्धती

- वर वर्णन केलेल्या निर्देशांवर आधारित फेअर प्रॅक्टिस कोड (शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेली भाषा) निवारा संचालक मंडळाच्या मान्यतेने लागू करेल.
- हे कोड निवाराच्या वेबसाइट वर भागधारकांच्या माहितीसाठी प्रकाशित केले जाईल.

### 12. निवारा द्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अत्याधिक व्याजाचे नियमन

- निवाराचे संचालक मंडळ निधीच्या मार्जिनची किंमत आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारतील आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित केला जाईल. अर्ज फॉर्म मध्ये कर्जदार किंवा ग्राहकाला व्याजदर आणि जोखमीचे श्रेणीकरण ( ग्रेडेशन ) आणि वेगवेगळ्या कर्जदाराच्या श्रेणीना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क स्पष्टपणे सूचित केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविले जाईल.
- निवाराच्या संचालक मंडळाने दंडात्मक शुल्कासाठी (असल्यास) धोरण देखील स्पष्टपणे निश्चित केले आहे.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास अद्ययावत केली जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिकी दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यात आकारल्या अचूक दरांची माहित असेल.
- कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते स्पष्टपणे व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभागणी दर्शवतील.



### 13. निवारा द्वारे अकरालेले अत्याधिक व्याज

- निवाराने व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर दंडात्मक शुल्क( जर असेल तर) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रियांची मांडणी करणे आवश्यक आहे. या संदर्भात कर्जाच्या अटी आणि शर्ती बाबत पारदर्शकतेबद्दलच्या न्याय्य पद्धती कोडमध्ये दिलेल्या निर्देशांचा विचार केला जाईल.कर्जदारांशी संवादामध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी निवारा प्रक्रिया आणि कार्य पद्धतीवर देखरेख ठेवण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा तयार करेल.

### 14.जाहिरात,मार्केटिंग आणि विक्री:

निवारा हे सुनिश्चित करेल की:

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक आहे.
- कोणत्याही माध्यमातील जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्यात सेवा आणि उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणाऱ्या किंवा व्याजदराचा संदर्भ असेल्या जाहिरातींमध्ये ,निवारा इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीवर आणि वेबसाईटवर उपलब्ध आहे हे दर्शवेल .
- निवारा त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस लावून तसेच टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; निवाराच्या वेबसाईटवर;नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्कद्वारे;किंवा सेवा मार्गदर्शिका/टॅरिफ शेड्यूल द्वारे व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क( दंडात्मक शुल्क असल्यास) या सर्वांची माहिती प्रदान करेल.
- साहाय्य सेवा पुरवण्यासाठी तृतीय पक्षाची नियुक्ती केल्यास निवारा हे सुनिश्चित करेल की तृतीय पक्ष निवारा प्रमाणे ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती तेवढ्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षितपणे हाताळेल.
- निवारा, वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांची माहिती देईल. इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या प्रचारक ऑफरबद्दलची माहिती, फक्त तेंव्हा दिली जाईल जेव्हा ग्राहकाने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास मेलद्वारे, किंवा वेबसाईटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून अशा माहिती/ सेवेसाठी संमती दिली असेल.
- निवारा हे त्यांच्या थेट विक्री एजन्सी (DSA )साठी आचारसंहिता लागू / नियुक्त करेल.ज्यामध्ये सेवा, बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी घेतल्या जातात ज्यासाठी ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी संपर्क साधताना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक आहे.
- निवारा आपल्या संचालक बोर्डाच्या मंजूरीसह थेट विक्री एजंट (डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स,डीएसए)/ थेट मार्केटिंग एजंट (डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल.
- ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, निवाराच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, तर त्याची चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

## 15. हमीदार:

निवारा ने कर्जाचा जामीनदार होऊ इच्छुक असलेल्या व्यक्तीला खालील माहिती कळवणे आवश्यक आहे:

- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- निवाराकडे त्याच्यावर/ तिच्यावर येणारी जबाबदारीची ( दायित्व ) रक्कम.
- निवारा त्याला/ तिला कोणत्या परिस्थितीत जबाबदारी पूर्ण करण्यासाठी बोलावेल
- जर तो/ ती हमीदार म्हणून जबाबदारी पूर्ण करण्यास असमर्थ असेल तर निवारा ल त्याच्या / तिच्या इतर पैशांचा वापर करण्याचा अधिकार आहे की नाही.
- हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत का किंवा अमर्यादित आहेत; आणि
- हमीदार म्हणून त्याच्या/ तिच्या जबाबदाऱ्या कोणत्या वेळेत आणि परिस्थितीत समाप्त केल्या जातील. तसेच एचएफसी त्याला ह्याबद्दल कोणत्या प्रकारे सूचित करेल.
- जर हमीदाराने देय रक्कम देण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास,तर अशा हमीदारांस देखील हेतुपुरस्सर कर्जबुडव्या मानले जाईल. ज्या कर्जादारासाठी तो / ती हमीदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही महत्त्वपूर्ण प्रतिकूल बदलाबद्दल निवारा त्याला माहिती देईल.

## 16 गोपनीयता आणि गुप्तता :

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती( वर्तमान आणि भूतपूर्व) खाजगी आणि गोपनीय म्हणून हाताळली जाईल आणि खालील तत्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शित केली जाईल.निवारा खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा जो ग्राहकांनी प्रदान केला असेल , तो त्यांच्या समूहातील इतर कंपन्या/ संस्थांसह कोणालाही प्रदान करणार नाही:

- जर कायद्याने निवारा ल माहिती द्यावी लागली तर
- जर जनतेच्या हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असेल तर
- जर निवाराच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). पण निवारा हे कारण वापरून आपले ग्राहक आणि त्यांच्या खात्याविषयीची माहिती ( ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता समावेश) समूहातील इतर कंपन्यांसह कोणालाही मार्केटिंग हेतू साठी देणार नाही.
- जर ग्राहकाने माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- जर ग्राहकाचा संदर्भ देण्यासाठी ग्राहकाकडून लेखी परवानगी मिळालेली असल्यास.

ग्राहकाला निवारा कडे असलेल्या त्याच्या वैयक्तिक रेकॉर्ड मिळविण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.पुढे, निवारा ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा

वापर निवारासह इतर कोणाकडूनही मार्केटिंग हेतूसाठी करणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास अधिकृतपणे संमती देत नाही.

### 17.सामान्य :

- निवारा, कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवय कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही. (जोपर्यंत कर्जदाराने माहिती यापूर्वी उघड केलेली नाही असे लक्षात येईल).
- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास संमती किंवा HFC चा आक्षेप विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसामध्ये कळविला जाईल. हे हस्तांतरण कायद्याने पारदर्शक कराराच्या अटिनुसार होईल.
- जेव्हा कर्ज दिले जाईल, तेव्हा निवारा ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया, रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची नियमितता समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीचे वेळापत्रक पाळत नसेल तर, जमिनीच्या कायद्यानुसार थकबाकी वसुलीसाठी परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल.ह्या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवणे किंवा वैयक्तिक भेटी देणे आणि/किंवा तारणाचा ताबा मिळवणे समाविष्ट असेल.
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, निवारा छळाचा अवलंब करणार नाही उदा.अयोग्य वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांकडून आलेल्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाचाही समावेश असल्याने, निवारा हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
- निवारा खालील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद ( प्री क्लोजर) करण्यावर प्री-पेमेंट शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
  - a. जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
  - b. जेथे गृहनिर्माण कर्ज निश्चित( फिक्स्ड) व्याज दराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने स्वतः च्या स्त्रोतांमधून कर्ज पूर्वनिर्धारित बंद केले आहे.स्वतःचे स्तोत्र ह्या संज्ञेचा अर्थ बँक/ एचएफसी/ एनबीएफसी किंवा वितीय संस्थांकडून घेतलेल्या कर्जव्यातिरिक्त इतर कोणताही स्तोत्र आहे.
- सर्व दुहेरी / विशेष दरांवर ( फ्लोटिंग आणि निश्चित दराचे कॉम्बिनेशन) गृहकर्ज फ्लोटिंग दरांना लागू होणारे प्रि क्लोजर नियम लागू होतील. जे प्रि क्लोजरच्या वेळी कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेट वर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल. दुहेरी/ विशेष दराच्या गृहकर्जांच्या बाबतीत, स्थिर व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोन मध्ये रुपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेट साठी प्रे क्लोजर निकष लागू होतील. त्यानंतर बंद झालेल्या अशा सर्व दुहेरी / विशेष दराच्या गृहकर्जांना हे लागू होते.हे देखील स्पष्ट

केले आहे की एक निश्चित दर ( फिक्स्ड रेट) कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

- निवारा वैयक्तिक कर्जदारांना, सह अर्जदारांसह किंवा शिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग दराच्या कालावधीसाठी कर्जावर पूर्व निर्धारित बंदी शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- निवारा आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात सहमत असलेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, निवारा सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करेल. हा दस्तऐवज निवारा द्वारे प्राप्त विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. निवारा आणि कर्जदार यांच्या मध्ये रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट कॉपी कर्जदाराला पोच पावती अंतर्गत सुपूर्द करावी.
- सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन निवाराच्या कामकाजात पारदर्शकता वाढवण्यासाठी आवश्यक आहे.
- निवारा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये त्यांची उत्पादने आणि सेवा प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी, संबंधित स्थानिक भाषा.
- निवारा कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, निवारा नेत्रहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव केला जाणार नाही, तसेच हे निवाराला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून अटकाव करत नाही.

**संहितेचा ( कोड) प्रसार करण्यासाठी निवारा ने हे सुनिश्चित करावे:**

1. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची (कोडची) प्रत पुरवावी;
2. ही संहिता विनंती वर उपलब्ध करावी काउंटरवर, इलेक्ट्रॉनिक संवादा द्वारे किंवा मेलद्वारे;
3. ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्यावी;
4. आणि त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दलची संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेचा व्यवहारात सराव करण्यासाठी प्रशिक्षित केले पाहिजे.