

योग्य कायपध्दतीची आचारसंहिता (Fair Practices Code)

(ऑक्टोबर 2023 मध्ये शेवटचे पुनरावलोकन केले)

प्रस्तावना

अधिकृत उद्योगाच्या क्षमतांनिमित्त संविदानान्तर्गत आरबीआय अधिनियम, 1934 (अधिनियम 2 ऑफ 1934)च्या धारा 45क, 45एल आणि 45एम व नॅशनल हाऊसिंग बँक अधिनियम, 1987 च्या धारा 30, 30ए, 32 आणि 33 द्वारे, त्यांनी नोटिफिकेशन/सर्कुलर नं. RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. नं.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 ला जाहीर केले आहे. त्या कोडनं खासगीत चांगले आणि न्यायसंगत प्रथांचे प्रमोशन, वाढतील पारदर्शकता, बाजार क्षमतांनो प्रोत्साहन, कर्जदार/ग्राहक आणि कंपनीचे सांप्रदायिक आणि सौहार्दपूर्ण संबंध, आणि ग्राहकाचे घर वित्त सिस्टममध्ये विश्वास निर्मित करण्यात मदत करते. कोडनं खासगीत खालची कुठल्या प्रमुख घटके आहेत.

उद्दिष्टे:

- ✓ ग्राहकांसह व्यवहार करण्यात किमान मानके स्थापित करून चांगले आणि न्यायसंगत प्रथा प्रोत्साहित करणे;
- ✓ ग्राहकांना सेवांच्या माध्यमातून किंवा सेवांच्या प्रत्याशित नियोजनातून काय प्रत्याक्ष अपेक्षा असू शकते, याची पारदर्शकता वाढवणे;
- ✓ शिस्त चालण्याच्या उच्च दर्जाची साधने साधून बाजारी क्षमतांना प्रोत्साहित करणे, प्रतिस्पर्धा माध्यमातून;
- ✓ ग्राहक आणि सीजीएचएफएल दरम्यान न्यायसंगत आणि सौहार्दपूर्ण संबंध संवर्धित करणे;
- ✓ गृह वित्त प्रणालीतील विश्वास प्रोत्साहित करणे.

कोडचा अनुप्रयोग

या कोडने सीजीएचएफएल, त्याच्या सहकार्यक, किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्व-स्वामित्वाचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग इमारतीच्या अन्यायोगी) या सर्व प्रोडक्ट्स आणि सेवांमध्ये लागू केला जाईल, जी संध्याकडून, टेलीफोनद्वारे, टपालद्वारे, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसेसद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा कोणत्याही इतर पद्धतीने पुरवले जातात.

2. ऋण अर्जाची अर्ज करणे आणि त्यांचे प्रोसेसिंग.

2.1 ऋणग्राहकाकडून सर्व संचार मूलभाषेत किंवा ऋणग्राहकाने समजलेल्या भाषेत असेल.

2.2 सीजीएचएफएलने ऋणग्राहकाकडे ऋण अर्जासाठी प्रोसेसिंग करण्याचे मुद्दे/शुल्क भरण्याबाबत सर्व माहिती पातळीवर उघडप्यात घेईल, जसे की ऋण रक्कम मंजूर/वितरण केलेली नसेल तर शुल्क परत करण्यासाठी, पूर्व-भुक्तान पर्याय आणि शुल्क, जर असेल, लवकरची पावतीसाठी दंड वाचविण्यासाठी दंड व्याज/पेनल्टी, निश्चित दरातील ऋणाच्या बदलीत दरातून व्यापार असल्यास व्यापार, किंवा उलग्रस्थितीच्या अस्तित्वाची क्लॉज आणि ऋणग्राहकाच्या हितांचा कोणत्याही अन्य प्रकारचे प्रभाव करते. इतर शब्दात, सीजीएचएफएलने प्रक्रिया/मंजूरीसाठी शुल्क सर्वच पातळीतल्या सर्व शुल्कांसह स्पष्टपणे उघडावे. त्याच्यासोबतच, याच्याच शुल्क/शुल्कांची भेदभाव न करण्यास मान्यता दिली जाईल.

2.3 ऋण अर्जन फॉर्ममध्ये ऋणग्राहकाच्या हितांचे प्रभावकारी माहिती समाविष्ट केली जाणारी आहे, त्यामुळे इतर एचएफसंबंधित अन्य शर्ते आणि अटींचे साठे निर्णय करून देण्याची एकांत तयार केली जाऊ शकते. ऋण अर्जन फॉर्ममध्ये अर्ज करण्यासाठी प्रस्तुत करण्यात येणार्या कागदपत्रांची यादीची सूची दाखल केली जाऊ शकते.

2.4 कंपनीने सर्व ऋण अर्जांची प्राप्तीसाठी आभारी मान्यता प्रदान करण्याची प्रणाली तयार केली पाहिजे. आभारीत ऋण अर्जांचे प्रसंग करण्याची समयावधी सर्वोत्तमपणे निर्दिष्ट करण्यात आली पाहिजे.

3. ऋण मूल्यांकनाची अटी/शर्ते आणि ऋण अर्जांच्या अस्वीकृतीचे संदेशन.

CGHFLच्या परिभाषित जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियांच्या अनुसार, प्रत्येक ऋण अर्जांचे मूल्यांकन केले जाईल, आणि त्याच्या जोखिम मूल्यांकनानुसार उचित मार्जिन/सुरक्षा नियमित केले जाईल, परंतु सतत सावधानी बिना.

A. ऋण मूल्यांकन आणि अटी/शर्ते:

a) सामान्यतः सर्व ऋण अर्ज संस्थानाने अर्ज करण्याच्या वेळी आवश्यक विशेषतांची संग्रह घेण्यात येईल. जर त्याला कोणत्याही अतिरिक्त माहिती आवश्यक असेल, तर ग्राहकला तो त्याला पुन्हा संपर्क केलेले जाणार आहे हे तुरंत सांगणे आवश्यक आहे.

b) CGHFL रोखड्यारला लिखितपणे मान्यता पत्र किंवा इतरपणे, रोखड्यार द्वारा समजलेल्या भाषात, ऋण मान्यता प्राप्त केलेल्या रक्कमसह आणि सर्व अटी/शर्ते, वार्षिक क्षेत्रफळ, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय संरचना, पूर्व-भुक्तान शुल्क, दंड व्याज (जर आहे) आणि रोखड्यार द्वारा ही अटी/शर्ते स्वीकृतीच्या लिखित प्रत्यायच्या रेकॉर्डवर कायम ठेवायला तो करणे आवश्यक आहे.

c) CGHFL लॉन एग्रीमेंटमध्ये उच्च भुक्तानासाठी दंड व्याज तीव्रतेने उल्लेख करणे आवश्यक आहे.

d) CGHFL लॉनची संमती दिलेली तशी लॉनची कॉपी, प्रत्येक लॉनची विन्डोमध्ये उद्धृत केलेल्या नसलेल्या कॉपियांची, प्रत्येक रोखड्यारास जिन्म्यांच्या प्राप्तीसाठी प्रदान करणे आवश्यक आहे.

e) जर CGHFL ग्राहकाला लोन प्रदान करू शकत नाही, तर त्याला अस्वीकृतीच्या कारण(े) लिखितपणे सूचित करणे आवश्यक आहे.

4. ऋण वितरण आणि अटले अटले नियम आणि अटले सर्वच परिस्थिती

a) ऋण समझौत्याच्या/मंजूरीनिर्धारणपत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार दिले जाण्याची गरज आहे.

b) सीजीएचएफएल ग्राहकाला प्रदान झालेल्या वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंड व्याज (जर असेल), सेवा शुल्क, पूर्व-भुक्तान शुल्क, इतर प्रयोज्य शुल्क/ शुल्कांच्या सर्वच बदल करण्याची जाहिरात देण्याची गरज आहे. सीजीएचएफएलने याचा अनुमान देऊन योग्य शिफारस करण्याची गरज आहे कि व्याज दर आणि शुल्कांचे बदल केवळ भविष्यात कार्यवाही केली जावी. या संबंधात उपयुक्त अटल कोणताही शर्त ऋण समझौत्यात समाविष्ट करण्याची गरज आहे.

c) जर या बदलात ग्राहकाचा हानीसाठी असेल, तर त्याला 60 दिवसांच्या आत्ताच आपले खाते बंद करणे किंवा तो/ती त्याचे खाते बदलणे अथवा कोणताही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देऊन करू शकते.

d) समझौत्यात देण्यात आलेल्या निर्णय वा कारवाई किंवा अतिरिक्त सुरक्षित आवश्यकता असल्यास, त्यात योग्य अटल कोणताही ऋण समझौत्यासह सामंजस्यपूर्ण करण्याची गरज आहे.

सीजीएचएफएलने ऋणाच्या सर्वच्या अटले उत्पन्न केल्यावर किंवा कोणत्याही वाईटीच्या दाव्यासाठी कोणतेही विधिमान किंवा लिहिणारी अधिक सुरक्षा सुमार्यात किंवा बदल आलेल्या कारवाई सुमार्यात, सार्वजनिक करणार आहे. जर त्या बदलात सेट ऑफचा हक सक्रिय करण्याची गरज असेल, तर ऋणार्थीला या बदलातील त्या अतिरिक्त दाव्यांबद्दल

संपूर्ण माहिती सोप्या देण्यात आणि प्रसंगित दाव्यांच्या आधी अद्याप त्या सेक्युरिटीज ठेवण्याच्या अटलांची शर्ती केली जावी.

4A. डिजिटल कर्ज देणाऱ्या माध्यमांचे स्त्रोत

सीजीएचएफएल द्वारा कोणत्याही गतिविधीचे बाहेर नियोजन त्यांचे कर्तव्य कमी होणार नाही, कारण कायदेशीर निर्देशांची पाळेही कंपनीच्या हाती असतात. सीजीएचएफएल कुठल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या माध्यमांचा उपयोग करून उधारात्मकांचा स्त्रोत जाहीर करते तर, त्यांनी खालील निर्देशांचा पालन करणे आवश्यक आहे:

- ✓ डिजिटल कर्ज देणाऱ्या माध्यमांच्या नावे खालील निर्देशांच्या पालिकेत जाहीर केली जाणार आहेत.
- ✓ डिजिटल कर्ज देणाऱ्या माध्यमांच्या नावे, त्यांच्याशी संवाद साधताना ग्राहकाला पूर्वतयारीपूर्वक सीजीएचएफएलचे नाव सांगणे आवश्यक आहे.
- ✓ कर्ज स्वीकृतीनंतर पण कर्ज कराराच्या कार्यपत्रिकेवर सीजीएचएफएलच्या हेडरवर उधारात्मकासमोर स्वीकृतीपत्र पाठविणे आवश्यक आहे.
- ✓ सर्व उधारात्मकांना कर्ज स्वीकृती/वितरणाच्या वेळी कर्ज करारात उल्लेखलेल्या सर्व पर्यायांची नकल देण्यात यावी.
- ✓ एचएफसी द्वारे डिजिटल कर्ज देणाऱ्या माध्यमांचे सशक्त निरीक्षण आणि मॉनिटरिंग सुनिश्चित केले जाणार आहे.
- ✓ कल्पनाशील प्रयत्न करण्यात यावे अशी संवेदना तयार करण्यात यावी आणि त्यातील शिकायत निवारण यंत्राबद्दलचे जाणकारीसंचार सुनिश्चित करण्यात यावे.

4B. डिजिटल कर्ज वरील मार्गदर्शक

सीजीएचएफएलने 'डिजिटल कर्ज वरील मार्गदर्शक' या वर्तमानांकित परिपत्रातील निर्देशांचे पालन करण्यात आणि त्याचे अंशकालिक परिवर्तन केल्यासारख्या निर्देशांचे पालन केले जावे, याच्या संदर्भातील ती कार्यप्रवाहात वेगवेगळ्या प्रमाणात लागू होणार आहे.

4C. डिजिटल कर्ज वरील अद्ययावत नुकसान गारंटी (डीएलजी) वरील मार्गदर्शक

सीजीएचएफएलने 'डिजिटल कर्ज वरील अद्ययावत नुकसान गारंटी (डीएलजी) वरील मार्गदर्शक' या तारीख जून 08, 2023 असे संशोधित परिपत्रातील निर्देशांचे पालन करण्यात आणि त्याचे अंशकालिक परिवर्तन केल्यासारख्या निर्देशांचे पालन केले जावे, याच्या संदर्भातील ती कार्यप्रवाहात वेगवेगळ्या प्रमाणात लागू होणार आहे.

5. निदेशक मंडळाची जबाबदारी:

- ✓ सीजीएचएफएलच्या निदेशक मंडळाला संघटनेतील उद्योजकांच्या निर्णयानिमित्त केलेल्या तक्रारांचे समाधान करण्यासाठी उचित शिकायत निवारण व्यवस्था स्थापित करावी. इतर उच्च स्तरावर उपलब्ध केलेल्या निर्णयांमध्ये उत्पन्न होणार्या सर्व विवादांचा आवाजाचा व समाधान करण्याचा प्रक्रियेनिमित्त अद्याप या प्रक्रियेत सुनिश्चित केले पाहिजे.
- ✓ सीजीएचएफएलच्या निदेशक मंडळाला नियमित अंतरालातील सांगण्याचे विधान आणि विविध स्तरांवरील शिकायत निवारण व्यवस्थेच्या कार्यक्षमतेचा समीक्षा करण्यासाठी प्रावधान करावे. अशी तक्रारांच्या समाधानाच्या प्रक्रियेच्या संचालनाचा संयुक्त माहिती तक्राराच्या मंडळाला नियमित अंतरालात देण्यात यावी, जसे की तो यात नियुक्त करेल.

6. तक्रारे आणि तक्रार निवारण:

- ✓ सीजीएचएफएलने प्रत्येक आपल्या कार्यालयात तक्रारे आणि तक्रार स्वीकारण्याच्या, नोंदणीकरण्याच्या आणि निवारण करण्याच्या प्रक्रिया व व्यवस्था असणारी आणि ऑनलाइन प्राप्त तक्रारांसह समाविष्ट सर्व आपल्या कार्यालयांमध्ये असावी. ग्राहकापासून लेखनातून एक तक्रार मिळाल्यास, सीजीएचएफएलने त्याला एक आवश्यक उत्तर/प्रतिसाद आपल्याला एक आठवड्यात पाठवण्याचा प्रयत्न करील. हा आवश्यक उत्तर ग्राहकाच्या तक्राराच्या संबंधित अधिकारीच्या नाव आणि पदाचे स्पष्ट उल्लेख करावे. जर तक्रार सीजीएचएफएलच्या निर्दिष्ट टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा नंबरवर फोनद्वारे प्रसारित होत असेल, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाणार आणि कायमच्या कालावधीत त्याच्याशी प्रगतीविषयक माहिती दिली जाईल.
- ✓ विचारल्यानंतर, सीजीएचएफएलने ग्राहकाला आपला अंतिम प्रतिसाद पाठविला आणि त्याच्याच्या उत्तराची कायमच्या आवश्यकता असेल असेल तो कायमच्या एक महिन्याच्या आधीपासून पाठविला आणि जर ग्राहक संतुष्ट नसेल तर त्याला तक्रार अद्याप आगऊ कसे करायचे हे सांगितले जाईल.
- ✓ सीजीएचएफएलने तक्रार निवारण प्रक्रिया (तक्रार नोंदवण्याच्या ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क माध्यम, समस्या सोडवण्याचा कालावधी, अत्याधुनिकीकरणासाठी मॉट्रिक्स, इ.आदी) तक्रारांच्या असहिष्णुता पात्र उधारात्मकाच्या तक्रारे नोंदविण्यासाठी प्रसार करणार आणि विशेषतः ती त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे हे सुनिश्चित करणार. सीजीएचएफएलने सर्व आपल्या कार्यालयां/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे दाखल केले आहे की जर तक्रारकर्ता एक महिन्यात कंपनीपासून प्रतिसाद मिळत नसेल किंवा प्राप्त प्रतिसादावर असंतुष्ट असेल, तो तक्रार निवारण सेल राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकच्या कंपनी वेबसाइटवर ऑनलाइन तक्रार नोंदवून किंवा पोस्टद्वारे निवारण करू शकतो.

कंपनीने प्रत्येकाला त्याच्या अनुमतीसाठी विशेष ग्राहक तक्रार निवारण धोरण बोर्डला दाखल केला आहे.

उचित प्रक्रिया संहितेच्या भाषा आणि मोड

उचित प्रक्रिया संहिता (जी उधारणांच्याच्या विचारातील भाषा, किंवा एक भाषा ज्याला उधारणांच्या व्यक्ती ज्ञान असतो, हे इयत्ता असल्याचं अनुरोधलं तर) कंपनीने स्थापित करावं. त्याची त्यांनी आपल्या वेबसाइटवर लागू केली पाहिजे, विविध स्रोतद्वारे सूचित करण्यासाठी.

7. एचएफसीसंचयाने अत्यधिक व्याज व्याजित करण्याचे व्यवस्थापन

- ✓ सीजीएचएफएलच्या निदेशक मंडळाने प्रमुख गोष्टी विचारात घेतल्यानंतर, वित्ताच्या खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम जसे संबंधित कारक ध्यानात घेता अग्रगतीचं व्याज मॉडेल अंमलात आणि कर्ज आणि पूर्वगमनांसाठी व्याज निर्धारित करण्याचे कारण निश्चित करा. व्याज दर आणि जोखीम विभाजनाच्या प्रक्रियेचं आणि विविध उधारणांच्यांना विविध व्याज दरांचं कारण साक्षात्कार फॉर्ममध्ये आणि स्वीकृतीपत्रात व्यक्तपणे सूचित करण्याचे नियम विचारले पाहिजेत. सीजीएचएफएलच्या निदेशक मंडळाला परीती व्याज/ शुल्क (जर आहेत तर) संबंधित नियमानुसार स्पष्टपणे ठरवायला हवी.
- ✓ व्याज दर आणि जोखीम विभाजनाच्या प्रक्रियेचं, आणि दंडविधीचं (जर आहे तर) संबंधित नियमानुसार तसेच कंपन्यांच्या वेबसाइटवर प्रकाशित करण्यात येईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रात प्रकाशित केल्याजाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा इतरची प्रकाशित केलेली माहिती व्याज दरांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, ती अद्यातनित केली जाईल.
- ✓ व्याज आणि दंडविधीचं दर प्रत्येक कार्याच्या वर्षातील दर असावीत त्यामुळे उधारणांच्याला कट झालेली व्याज दर समजायची असल्याचं हवं.
- ✓ उधारणांच्यांकडून वसूल केलेल्या रक्कमाची बिफरकता व्याज आणि मौखिक मुख्य धन असल्याचं स्पष्टपणे दाखविण्यात यावी.

8. एचएफसीसंचयांकडून अत्यधिक व्याज

- ✓ ब्यांकांनी व्याज दरांचे प्रबंधन करणार नसताना, काही निर्दिष्ट स्तरावर अधिक व्याज दर असल्याचं दिसू शकतं, ज्याची साथे उत्तरदायित्व नसतो आणि साधारण वित्तीय अभ्यासानुसार त्याने अधिक व्याज दर संचालनात राहणार नसताना. सीजीएचएफएलने व्याज दरे आणि प्रक्रियेतील आणि इतर शुल्कांची (जर आहे तर दंडविधीची) उचित आंतरगत सिद्धांते आणि प्रक्रिया ठरावून ठेवायला हवी.
- ✓ ह्याबाबत उधारणा संहितेमधील सद्यस्थितींना विशेषतः कराराच्या अंशांच्या पारदर्शकतेबद्दल निर्देश दिले जातील. कंपनीला उधारणांच्यासह संवादात योग्यता सुनिश्चित करण्यासाठी आंतरिक तंत्र ठेवण्याची सल्ला दिली जाते.

8A: कर्ज खात्यांमध्ये दंडविधींचे शुल्क

ह्या प्रभावी तारखेपासून जानेवारी 01, 2024 रोजी अधिक लोन उपलब्ध/ पुनर्नवीन केले जातील लोणांसाठी ह्या दंडविधींची प्रभावीता असेल. अस्तित्वातील कर्जांसाठी, नवीन दंडविधींचे पद्धती अगल्या पुनरावलोकन किंवा नवीनीकरण दिनांक किंवा जून 30, 2024 मध्ये कोणत्याही आधी नवीन दंडविधींचे पद्धती सुनिश्चित केले जाईल.

- ✓ उधारणांच्या कराराच्या प्रमुख अंशांच्या अनुपालनासाठी किंवा कराराच्या प्रमुख अंशांच्या अनुपालनासाठी, जे जर असतील, त्याच्या प्रतिबंधन दंडासाठी दंड आकारणे 'दंड शुल्क' म्हणून वापरले जाईल आणि ह्या दंडासाठी लोणांवर वाढणारी व्याज जोडली जाणार नाही. ह्या दंडांच्या संशोधनांचे क्षणिकरण नसल्यास, याच्यामुळे त्यावर अधिक व्याज गणना केली जाणार नाही. परंतु, ह्या व्याजांवरील सामान्य प्रक्रियांचा प्रभावित होणार नाही.
- ✓ सीजीएचएफएलने व्याज दरांच्या कोणताही अतिरिक्त घटक परिचय दिला नाही आणि ह्या मार्गदर्शकांची पालन करण्यात निश्चित आहे, याची अपलीकेशन आणि आत्मिकत्वात.
- ✓ CGHFL कर्जांवरील दंड विशेष किंवा या प्रकारच्या किंवा त्याच्या नावानुसार किंवा आधीच्या नावानुसार नावाने बोर्डाने मंजूर केलेल्या धोरणावर धोरण तयार करेल.
- ✓ दंड शुल्कांची मात्रा कार्यक्षम आणि कराराच्या प्रमुख अंशांच्या नियम आणि अटीच्या विनंत्यांश्यानुसार उचित असेल, एका विशेष करार/उत्पादन वर्गात भेदभावपूर्ण नसेल.
- ✓ दंड शुल्कांची मात्रा जेव्हा 'व्यक्तिमत्त्व उधारणांच्यासाठी, व्यापाराच्या बाहेरील उद्देशाने' स्वीकृत केली जाते, तेव्हा या प्रमुख अंशांच्या नियमांच्या अधीन असेल, त्या प्रमुख अंशांच्या नियमांच्या अधीन असलेल्या 'अव्यक्तिमत्त्व उधारणांच्यासाठी' परिस्थितींच्या सोयीसाठी, दंड शुल्क अधिक नसेल.
- ✓ CGHFL द्वारे कर्ज वाचविल्या गेल्या ग्राहकांना दंड शुल्कांची मात्रा आणि कारण क्लीयरली करण्यात आली पाहिजे, आणि कर्ज समजून किंवा प्रमुख अंशांच्या नियमांच्या अधीन असलेल्या त्या प्रमुख अंशांच्या नियमांच्या अधीन असलेल्या महत्त्वाच्या अटी आणि अटीच्या घोषणांमध्ये, CGHFL वेबसाइटवर आणि व्याज दर आणि सेवा शुल्कांवर दाखविले जाणार आहे.
- ✓ कर्जांच्या महत्त्वाच्या नियम आणि अटींच्या पालन करण्यासाठी किंवा कर्जांवरील महत्त्वाच्या नियम विचारणेबाबत ग्राहकांना संदेश पाठविल्यानंतर, लागू दंड शुल्क प्रस्तुत केले जाणार आहे. पुढे, दंड शुल्क लागू केल्याची कोणतीही उदाहरण आणि कारण त्यांना सांगितले जाईल.

8B. इक्रेटेड मासिक इंस्टॉलमेंट्स (ईएमआय) आधारित व्याज दरांच्या पुनरावलोकनासाठी फ्लोटिंग व्याज दरांच्या रीसेट (ज्यामध्ये घरगुती कर्ज समाविष्ट आहेत)

- a) स्वीकृतीकालीन वेळेला, सीजीएचएफएलने उधारणाऱ्यांना स्पष्टपणे संदेश देताना की कर्जावरील व्याज दरात होणारे किमान बदलाचे संभाव्य परिणाम ज्यामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी वाढणारे असू शकतात किंवा दोन्ही. नंतर, खात्री केलेल्या ईएमआय/कालावधी वाढल्याचे कारण क्षणीस संदेश दिले जाईल.
- b) व्याज दरांच्या पुनरावलोकनाच्या क्षणी, सीजीएचएफएलने उधारणाऱ्यांना त्यांच्या बोर्ड अनुमोदित धोरणानुसार निर्णय घेतला प्राप्त करून देतो. पॉलिसीत, एकत्रित उपलब्ध प्रमाणात एक उधारणाऱ्याला किती वेळा लोनच्या कालावधीत लायसेंस करण्यास अनुमती देण्याचा प्रावधान असू शकतो.
- c) उधारणाऱ्यांना या प्रमुख अंशांच्या अधीन वर्तनासाठी (i) ईएमआयची वाढ/कालावधीची वाढ किंवा दोन्ही विकल्पांसाठी निवड करण्याची वैकल्पिकता मिळविली जाईल; आणि, (ii) किंवा लोनच्या कालावधीत कोणतेही भाग अथवा पूर्णपणे पूर्वतयार करण्याची वैकल्पिकता दिली जाईल. दंडांचा दाखला/पूर्वतयार दंड लागू केला जात असल्यानंतर, ह्या दिशेनुसार दंडांचे दाखले दिले जाईल.
- d) फ्लोटिंग पार्श्वगत व्याज दरांपासून फिक्स करण्यासाठी आणि उपरोक्त पर्यायांवर व्याज दरांच्या पुनरावलोकनाच्या क्षणी, सीजीएचएफएलने संबंधित प्रमाणपत्रावर स्पष्टपणे आणि प्रत्यक्षपणे दंडांचे दाखले दिले जाईल आणि एका लावणीत त्या दिशेनुसार क्लियरली केले जाईल.
- e) सीजीएचएफएलने सातत्याने सुनिश्चित केले जाईल की फ्लोटिंग दर लोनच्या कालावधीत नकारात्मक वार्षिकीकरण होणार नाही.
- f) प्रत्येक तिमाहीच्या समाप्तीवरील एक विवरण करार योजना आणि वाचनासाठी स्वाक्षरित लोणांना साझा/प्रविष्ट केले जाईल ज्यामुळे, कमीत कमी, ह्यात अंक आणि ब्याज पावतीला वाचविलेले प्रमुख अंश, ईएमआय रक्कम, बाकी राहिलेल्या ईएमआयची संख्या आणि लोनच्या कालावधीच्या संपूर्ण दरांचे/वार्षिकीकरण दरांचे विवरण निश्चित केले जाईल. सीजीएचएफएलने सुनिश्चित केले जाईल की विवरण उधारणाऱ्याला सोपे आणि समजून सांगितले जातील.
 - ✓ बरेच मासिक इस्टॉलमेंट कर्जापेक्षा, अद्याप या निर्देशांचे प्रयोग, नियमनानुसार, विविध अवधिनुसारी इक्वेटेड इस्टॉलमेंट आधारित कर्जासाठीही केले जाईल.
 - ✓ सीजीएचएफएलने सुनिश्चित केले जाईल की पुर्वीच्या आणि नवीन कर्जांमध्ये ह्या उपरोक्त निर्देशांचा उच्चारण सोबतच डिसेंबर ३१, २०२३ पर्यंत करण्यात येत असून आपल्या सर्व अस्तित्वांसाठी योग्य निवड प्राप्त असल्याचे संदेश, उपयुक्त धोरणांमार्फत, सर्व अस्तित्वांना पाठविले जाईल.

9. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

CGHFL याने:

- a) सर्व जाहिराती आणि प्रमोशन सामग्री स्पष्ट आणि वास्तविक असणे सुनिश्चित करावे.
- b) कोणत्याही माध्यमात अद्ययावत विज्ञापनांमध्ये आणि उत्पादनाचा ध्यान केंद्रित करणाऱ्या काही प्रमोशन साहित्यांमध्ये व्याज दराचा उल्लेख असल्यास, त्यामुळे इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होणार आहेत की नाही हे स्पष्टपणे दाखविणे, आणि पूर्ण तपशील अनुरोध किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत हे सूचित करावे.
- c) त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना, टेलिफोन किंवा सहाय्य-पंक्तीवरून व्याज दरांची माहिती, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (यदि आहे, तर दंडांचे व्याज प्रमाणेच) देणे; कंपनीच्या वेबसाइटवरून; निश्चित करणार्या कर्मचाऱ्या/सहाय्य-डेस्कवरून; किंवा सेवा मार्गदर्शिका/तरिफ स्वचालित करणे
- d) जर कंपनीने समर्थन सेवांसाठी थर्ड पार्टीजचा सहारा घेतला असेल, तर कंपनीने याचा निर्देश दिला पाहिजे की त्या थर्ड पार्टीजने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर ती त्या थर्ड पार्टीजवर उपलब्ध असते) कंपनीसह सामग्री आणि सुरक्षा सारख्या गुप्ततेच्या आणि संरक्षणाच्या श्रेणीत घेतली पाहिजे.
- e) वेळेवरील ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्ये समयावधीत किंवा समयावधीत प्रसारित करू शकते. ग्राहकांना त्यांच्या इतर उत्पादनांच्या किंवा प्रसारण ऑफर्सचे माहिती तो त्याचे सहमती देताना/देतील किंवा त्याचे सहमती देऊन रजिस्टर करून वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावरून मिळविले जाऊ शकते.

- f) दिरेक्ट सेलिंग एजेंसियांसाठी धोरण स्वीकृत करावे (ज्या सेवांना उत्पादन/सेवा बाजारात प्रसारित करण्यात येतात) ज्यात इतर मांडणींसह त्यांना ग्राहकाला व्यक्त करण्याची आवश्यकता असेल की त्यांनी ग्राहकाला व्यक्तिगत किंवा फोनद्वारे उत्पादन विकत असल्याचे सांगणे मांडणींना यासह अन्य मुद्द्यांमध्ये संशोधन अनुमती देते.
- g) त्यांच्या बोर्डच्या मान्यतेनुसार निर्देश काढण्याची अधिकृती घेऊन दिरेक्ट सेलिंग एजेंसियांच्या (डीएसए) साठी क्रमिक आचरणाची सोपीवरून तयार करावी.
- h) त्यांच्या मान्यतेनुसार डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (डीएमए)साठी मॉडेल कोड ऑफ कॉन्डक्ट अपलोड करावी
- i) कोणत्याही ग्राहकाकडून कंपनीचे प्रतिनिधी/कुरियर एजेंसी किंवा डीएसए एकच असताना कोणत्याही अनुचित आचरण केले जाऊ शकतात किंवा ते या कोडाच्या उल्लंघनाच्या कारणासाठी ग्राहकाकडून कोणत्याही नुकसान पाहिजे, त्यासंबंधित कायदेशीर कदम घेतले जाणारे आहेत आणि क्लेमचे चौकशी केले जाईल आणि नुकसान भरल्याची कारवाई केली जाईल.

10. गारंटर:

जेव्हा कोणीत एक व्यक्तीच्या लोनसाठी गारंटर म्हणून गौरवित केले जाते, तेव्हा सीजीएचएफएल त्याला खात्रीकरणखाली खात्रीस्वीकृतीपूर्वक खात्रीदारास किंवा त्याला हे सूचित करेल:

- a) त्याच्या गारंटरपदाची जबाबदारी;
- b) त्याने कंपनीसाठी आत्मघात करणारी त्याची जबाबदारीची रक्कम;
- c) संदर्भात, सीजीएचएफएल त्याला आत्मघात करण्यासाठी त्याला कधी आवश्यकता वाटेल;
- d) की, जर त्याच्याकडून गारंटरस्वरूप कर्जावर कर्तव्य नको बजावल्यास, तो कंपनीच्या इतर नगण्यांकडून पैसे घेऊ शकेल का;
- e) त्याच्या गारंटरपदाच्या दायित्वांची मर्यादा कोणत्या निर्दिष्ट रक्कमात किंवा, ते असं किंवा ते अमर्याद;
- f) त्याच्या गारंटरपदाच्या दायित्वांवेळी किती वेळेत आणि कसं बदलणार आहेत, हे समय आणि परिस्थिती हे सीजीएचएफएल त्याला सूचित कसं करेल.
- g) जर गारंटर पैसे भरण्याची संदेश देताना/देतील, परंतु उपयुक्त अटक करणाऱ्या क्रेडिटर/कर्जदाराकडून अयोग्य प्रवृत्तीच्या कोणत्याही मागणीसाठी गारंटरला दिली जाते, तर त्याचा असं म्हणजे हे स्वच्छंद असले तर तो विलयात गारंटर झालेला जाईल.

कंपनी त्याच्या बोर्डच्या मान्यतेनुसार कर्जावरील ग्राहकाच्या आर्थिक स्थितीत कोणतेही मुख्य उलटीने बदल असल्याची त्याला सूचित करील.

11. गोपनीयता आणि विश्वासूता

सर्व ग्राहक/कर्जदारची वैयक्तिक माहिती गोपनीय आणि विश्वासूता म्हणून व्यवहार केली जावील (प्रमाणे जेव्हा तो आम्हीच आमचे ग्राहक नसतो) आणि त्यांच्या मार्गदर्शनाखाली खात्रीकरणाचे नियम आणि धोरण असतील. कंपनी ग्राहक खात्यांच्या संबंधित माहिती किंवा डेटाचे इतर कोणालाही प्रकट करणार नाही, जसे गटातील इतर कंपन्यांना, फक्त खासदार प्रसंगांमध्ये :

- a) जर कायदानुसार माहिती द्यायला आहे
- b) जर सार्वजनिककडून माहिती देण्याची कर्तव्य आहे
- c) जर सीजीएचएफएलच्या हितांमध्ये त्यांना माहिती देण्याची आवश्यकता असते (उदाहरणार्थ, फर्जबद्दल सावधानी करण्यासाठी), परंतु ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्यांच्या माहितीचा विज्ञापनाच्या कामासाठी कोणत्याही इतर कंपन्यांना, गटातील इतर कंपन्यांना हे कारण वापरले जाणे हे मान्य नसावे.

- d) जर ग्राहक कंपनीला माहिती देण्याची मागणी करेल, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीसह / सहमतीसह.
e) जर सीजीएचएफएलला ग्राहकांबद्दल तक्रार मिळवण्याची मागणी केली जाते, तर तो त्याच्या लिखित परवानगीसह मिळवणार असेल.

ग्राहकाला त्यांच्या हक्कांची माहिती देण्यासाठी विद्यमान कायदांच्या अधिकाराची सूचना दिली जाईल ज्या कंपनीने त्याच्या बाबत घेतलेली आहे.

सीजीएचएफएलला ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर करण्यासाठी ग्राहकांच्या विशेष सहमती असेल नाही तसेच सीजीएचएफएलच्या समूहांनी प्रचारासाठी ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर न करता येणार. उपरोक्त अट आणि अट कसंचे शर्त केल्यानुसार, जर ग्राहक तक्रारकारक सहमती देतो तर कंपनी म्हणजे सीजीएचएफएलच्या समूह / संलग्न कंपन्यांसाठी त्याच्या लाभाच्या ग्राहकांसाठी किंवा सेवा आणि वित्तीय उत्पादनांच्या कोणत्याही अन्य वापरासाठी त्याच्याकडून माहिती देण्याची अनुमती देतो.

12. सामान्य:

12.1 सीजीएचएफएलला कर्जदारच्या कामात दाखल न घेणे, केवळ कर्जदाराच्या कर्जाच्या अटींच्या शर्तींमध्ये प्रदान केल्यात (केवळ जर कर्जदाराच्या द्वारे पूर्वी सांगितलेली माहिती सीजीएचएफएलला मिळाली असेल, ज्याची सीजीएचएफएलला लक्षात आली असेल).

12.2 केवळ कर्जदाराच्या विनंतीसाठी कर्जदार कार्याच्या बदलांची विनंती केल्यानंतर, जरी कार्याच्या बदलांना विरोध आहे, तर केवळ ग्राहक हूमणचा अभिप्राय, अथवा अन्य कोणत्याही प्राथमिक अद्यावत किंवा त्यामुळे सहमती आवश्यक नसल्यास सीजीएचएफएलचा सहमती किंवा विरोध, किंवा अधिसूचनांसाठी २१ दिवसांच्या आताच्या तारखेपासून संदेश दिला जाईल. त्याचा स्थानांतरण कर्जदारसोबत केलेल्या स्पष्ट ठरावीसह केला जाईल आणि संबंधित कायदांमध्ये, नियमांमध्ये, विधिमानांमध्ये आणि मार्गदर्शकांमध्ये कायदांमध्ये अनुरूप केला जाईल.

12.3 सीजीएचएफएलला ग्राहकाला कर्जाचे शिस्त रक्कम, कालावधी, आणि शिस्ताची आवृत्तीसाठी पुनरावलोकन प्रक्रिया समजावण्याचा कार्य करावा. परंतु, जर ग्राहक कर्जाच्या नियोजनाच्या पायरीतीस वागळला नसेल, तर कडीवार अधिकारानुसार कर्जाची वसूलीसाठी निर्दिष्ट प्रक्रिया अनुसरण केली जाईल. प्रक्रिया म्हणजे ग्राहकाला नोटिस पाठवून किंवा त्याला व्यक्तिगत भेटी द्यावून व किंवा सुरक्षिततेच्या पुनरुद्धारात यादीच्या आधारे संपत्ती रिपॉजेशन करणे आहे.

12.4 कर्जाच्या वसूलीच्या प्रक्रियेत, सीजीएचएफएलला काहीच अत्यंत जाळणे करण्याचा प्रयत्न करू नये, उदा. कर्जदारांना अजून काळाच्या काही वेळांना लहान समयांत धंदा करणे, कर्जाच्या वसूलीसाठी बलशाली अट करणे इ. असे. ग्राहकांच्या तक्रारांमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या रुढ वर्तनाच्या अंशांमुळे असतात, सीजीएचएफएलला सुनिश्चित करण्याचे आदेश देणे आवश्यक आहे की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांसोबत उचित प्रकारे वागायला तयार केले जाते.

12.5 कंपनीने NHB/RBI ने सूचित केलेल्या मार्गदर्शकांच्या नियमांचा अंमलात धारकांसाठी रिकव्हरी एजेंट्सचा नियोजन करावा, प्रत्येकीच्या बोर्डच्या मंजूरीसह कंपनीसोबत अंमलात येण्याची आवश्यकता आहे.

12.6 सीजीएचएफएलला आवास ऋणांच्या पूर्व-भुकतानावर पूर्व-भुकतान शुल्क किंवा दंड वापरणे नाही करण्याचे कारण:

- ✓ जेथे आवास ऋण फ्लोटिंग व्याजदर आधारित आहे आणि ते कोणत्याही स्रोतातून पूर्व-बंद केले जाते.
- ✓ जेथे आवास ऋण फिक्स्ड व्याजदराच्या आधारे आहे आणि कर्जदार त्याच्या निजी स्रोतातून त्याचे पूर्व-बंद केले जाते.

सर्व ड्युअल / विशेष दर (निर्धारित आणि फ्लोटिंगच्या संयोजन) आवास ऋणांमध्ये फिक्स्ड / फ्लोटिंग दरांचे पूर्व-बंद

करण्याचे नियम अनुसरण करता येणार आहे, की त्याच्यात जेव्हा पूर्व-बंद केले जाते, तेव्हा फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग दरांचे नियम अनुसरण केले जातील. ड्युअल / विशेष दर आवास ऋणांमध्ये, फिक्स्ड व्याजदर कालावधीनंतर एक्सपायरी झाल्यानंतर, फ्लोटिंग दर लोनसाठी पूर्व-बंद करण्याचे नियम लागू होईल. ह्या नंतर असलेल्या सर्व ड्युअल / विशेष दर आवास ऋणांमध्ये ह्या नियमांचे पालन केले जातील. एखादे ती क्लॉरिफाईड केले आहे की, एक्सपायरीचा दर तो एक दरशीत असतो, ज्यात दराचा अंत संपून पायमाळू असतो.

12.7 कंपनी व्यापारासाठी व्यक्तिगत ऋणांसाठी कोणत्याही फ्लोटिंग दर अट करणार नाही. त्यामुळे, आपल्याला न्यायाधिपतींच्या सान्निध्यात व्यक्तिगत ऋणांसाठी अधिक धनादारांना अवकाश नाही.

12.8 आवास ऋणाच्या मुख्य अटींच्या आणि अटंच्या शर्तींच्या त्वरित व समजण्यासाठी सीजीएचएफएल आणि व्यक्तिगत कर्जदारात द्विपक्षीय दस्तऐवज (एमआयटीसी) मिळविण्याचा प्रयत्न करेल. एखाद्या कंपनीच्या मध्ये आहेत, तर दोन्ही भाषांतील दुप्पट आणि कर्जदार यांच्यातील दोन्ही अंशपत्रे कंपनीने प्राप्त केल्या पाहिजेत. कर्जदाराने कंपनीसह दुप्पट पुरस्कृत केलेले आहे.

12.9 सीजीएचएफएलने विविध कार्यालयांत/सीजीएचएफएलच्या वेबसाइटवर/मुद्रण व इतर माध्यमांवर सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड व्याज (आणि काही किंवा), प्रदान केलेली सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठीचा काळ, ग्राहक त्यांच्या सुधारणा संदर्भात चिन्ह नोंदवणे हे सर्व व्याख्यानवचन करेल.

12.10 सीजीएचएफएलने त्यांच्या उत्पादन आणि सेवांच्या विषयी किमान एक किंवा अधिक भाषांमध्ये माहिती प्रदर्शित करावी.

हिंदी, इंग्लिश किंवा योग्य स्थानिक भाषा

12.11 सीजीएचएफएलने उधारीदारांच्या मामल्यात लिंग, जात, आणि धर्माच्या मूल्यांवर भेदभाव करू नये. अधिकतम अंधविशेष किंवा शारीरिक त्रुटीसंपन्न अर्जदारांच्या दृष्टीने किंवा त्यांच्या अपातव्यवस्थेस दृष्टीने, उत्पादन, सेवा, सुविधा, इत्यादी विस्तार करण्याच्या मामल्यात भेदभाव करणे नये. परंतु, हे सीजीएचएफएलने समाजातील विविध वर्गांसाठी कायम केलेल्या योजनांत ठरविणे किंवा त्यात सहभागीता करणे हे नकार नये.

12.12 कोडची जागरूकता करण्यासाठी, सीजीएचएफएलने:

- ✓ मौजूदा आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत देणे.
- ✓ कोड हे विनामूल्य शेतातून किंवा इलेक्ट्रॉनिक संचार किंवा मेलद्वारे विनंती केल्यास उपलब्ध करून द्यावे.
- ✓ शाखांच्या वेबसाइटवर आणि सूचना बोर्डवर हे कोडचे प्रत दाखविणे.
- ✓ कर्मचाऱ्यांना कोडबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्याचा आणि कोडची कामगिरी अमलात येत याचा तयार करणे.

13. धोरण यादीची पुनरावलोकन

या धोरणाचा पुनरावलोकन केला जाईल किंवा कमीत कमी एकदा प्रतिवर्षी केला जाईल. किंवा नियामकीय विकास असल्याने त्या धोरणातील संशोधनासाठी, बोर्ड निर्मात्यांना त्या संशोधनासाठी एमडी/सीईओवर सूचना देण्याची प्राधान्यता आहे. धोरणाचा पुनरावलोकन करण्याची दायित्व अनुपालन गटात आहे.

नोट: जर भाषांतरित कागदात कोणत्याही असंगतता किंवा स्पष्टतेची कमी असेल, तर कृपया इंग्रजी आवृत्तीला संदर्भित करा.