फेअर प्रॅक्टिस कोड

फेब्रुवारी 2026

आशयाचा तक्ता

1.उद्दिष्टे आणि ॲप्लिकेशन....3

2. कस्टमर साठी आमची बांधिलकी....3

3.प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता....6

4.जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री....10

5.गोपनीयता आणि गुप्तता....11

6.थकबाकी भरणा....12

7. तक्रारी आणि शंकांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारी आणि शंका निवारण यंत्रणा....14

8. डिपॉझिट अकाउंट्स....15

9. लोन्स....16

10. हमीदार....18

11. सर्वसाधारण....19

कंपनीचे सर्व कर्मचारी सदस्य, अधिकारी आणि अधिकृत प्रतिनिधी, कस्टमर्ससोबत डील करताना कोडचे काटेकोरपणे पालन करतील.

1. उद्दिष्ट आणि ॲप्लिकेशन:

1.1 कोडचे उद्दिष्ट

बजाज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडने त्यांची काही उद्दिष्ट निश्चित केली आहेत ज्यामुळे सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा अवलंब करण्यात येईल आणि व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता आणली जाईल व त्यामुळे कस्टमरचा आत्मविश्वास देखील वाढविला जाईल. त्यानुसार, उद्दिष्टासह खालील बाबींसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड सेट करण्यात आला आहे:

i) कस्टमरसोबत डील करताना किमान स्टँडर्ड्स सेट करून चांगल्या आणि योग्य पद्धतींना प्रोमोट करण्यासाठी;

ii) कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सर्व्हिसबद्दल कस्टमरने काय अपेक्षा ठेवावी याची उत्तम जाण त्यांच्यात निर्माण व्हावी यासाठी पारदर्शकता वाढविण्यासाठी;

iii) उच्च ऑपरेटिंग स्टँडर्ड्स प्राप्त करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजारपेठेला प्रोत्साहित करण्यासाठी; आणि

iv) कस्टमर आणि कंपनी दरम्यान योग्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रोमोट करण्यासाठी आणि त्यामुळे नंतरच्या काळात आत्मविश्वास वाढविण्यासाठी.

1.2 कोडचे ॲप्लिकेशन

या कोडचे सर्व पार्ट्स सर्व प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस यांना लागू होतात जे सध्या प्रदान केले जात आहेत किंवा यानंतर सादर केले जातील. बीएचएफएल च्या सर्व कर्मचाऱ्यांना लागू असेल.

2. कस्टमरबद्दल आमची वचनबद्धता:

2.1 खालील बाब सुनिश्चित करण्याद्वारे कस्टमर सोबतच्या सर्व डील्समध्ये निष्पक्ष व वाजवी वागण्यासाठी:

कंपनी तिच्याद्वारे देण्यात सादर होणाऱ्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेससाठीची आणि तिचे कर्मचारी अनुसरत असलेल्या प्रक्रियातसेच पद्धतींसाठी या कोडमधील वचनबद्धता आणि स्टँडर्ड्सची पूर्तता करेल. सर्व प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस हे लिखित आणि अर्थाने संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील; आणि कस्टमरशी संबंधित डील्स एकीकरण आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर असतील.

2.1.1 कस्टमरशी डील करताना, लोन कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशाव्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून स्वतःस दूर ठेवेल.

2.2 खालील बाब सुनिश्चित करण्याद्वारे कस्टमरला आमच्या फायनान्शियल प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस बद्दल समजून घेण्यास मदत करण्यासाठी:

i) जाहिराती आणि जाहिरातपर कंटेंट शक्य तितका स्पष्ट असेल व दिशाभूल करणारा नसेल.

ii) कस्टमरला हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक/स्थानिक भाषा यापैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस विषयी माहिती समजावून सांगण्यात येईल आणि सदर माहिती असलेले संबंधित डॉक्युमेंट्स प्रदान केले जातील. संपूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कस्टमरला प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसचे स्वरूप, त्यांच्या अटी व शर्ती, वार्षिक इंटरेस्ट रेट्स / सर्व्हिस शुल्क,दंडात्मक आणि अन्य शुल्क लोन प्रॉडक्टच्या सेवेसाठी देय ईएमआय, जसे लागू असतील त्याप्रमाणे, कंपनीकडे सादर करावयाचे डॉक्युमेंट्स इ. विषयी स्पष्ट माहिती प्रदान केली जाईल.

iii) कस्टमरला, अशा लाभांविषयी जे त्यांना मिळतील, असे लाभ ते कसे घेऊ शकतील याविषयी, त्यांचे आर्थिक परिणामांविषयी आणि त्यांच्या शंकांचे निराकरण करण्यासाठी ते कुणाशी संपर्क साधू शकतील याविषयी पूर्णपणे माहिती दिली जाईल.

iv) कंपनी हेल्पलाईन प्रदान करेल ज्याद्वारे एखाद्या बाबतीत कस्टमरला योग्य मार्गदर्शन प्रदान केले जाईल. वरील गोष्टींव्यतिरिक्त, कस्टमरला त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जबाबदार असलेल्या नामांकित अधिकाऱ्याचे/अधिकाऱ्यांचे नाव त्याच्या/त्यांच्या संपर्क तपशिलांसह दिले जाईल.

2.3 कस्टमरला आमच्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस वापरण्यास मदत करण्यासाठी:

i) कंपनी कृतिशील बैठकीद्वारे, वेबसाईटमध्ये प्रदर्शनाद्वारे, योग्य संवादाच्या पद्धतीच्या द्वारे संदेशाचे पाठवून किंवा छापील पात्र मेल करून, कस्टमरला नियमित, योग्य अपडेटची व्यवस्था करून ते प्रदान करेल.

ii) कंपनी इंटरेस्ट रेट्स,वितरण वेळापत्रक, विविध शुल्क आणि अटी व शर्ती यांतील बदल याविषयी माहिती प्रसारित करेल

iii) इंटरेस्ट/शुल्कमधील बदल ते लागू होण्यापूर्वी योग्य पूर्व सूचनेसह सूचित केले जातील. इंटरेस्ट रेट्स किंवा शुल्क यातील सुधारणा केवळ संभाव्यतः लागू होतील.

2.4 कोणत्याही टप्प्यात चुकीचे होऊ शकणाऱ्या प्रकरणांसह त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक डील करण्यासाठी, खालील कृतीचा अवलंब:

i) कंपनीच्या वतीने, जर असल्यास, चुकीचा परिणाम कमी करण्यासाठी त्वरित व योग्य ती कार्यवाही करणे.

ii) कस्टमरच्या तक्रारी त्वरित हाताळणे.

iii) कंपनीमध्ये अस्तित्वात असलेल्या सिस्टीम आणि प्रक्रियेविषयी कस्टमरला सूचित करणे, ज्याचे अनुसरण करून कस्टमर, कंपनीच्या अधिकाऱ्यांसोबत त्यांच्या प्रारंभिक संवादामधून त्यांच्या तक्रारींचे पुरेसे निराकरण झाले नसल्यास कंपनीच्या उच्च अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात.

iv) कोणत्याही तांत्रिक अयशस्वीतेमुळे उद्भवणाऱ्या कोणत्याही समस्येचा सामना करण्यासाठी योग्य व्यवस्था करणे.

2.5 कस्टमरची सर्व वैयक्तिक माहिती खासगी व गोपनीय म्हणून ठेवण्यासाठी

कंपनी वचनबद्ध आहे आणि कस्टमरची सर्व वैयक्तिक माहिती खासगी आणि अत्यंत गोपनीय विषय म्हणून सांभाळली जाईल, तथापि, ती खालील परिच्छेद 55 च्या अधीन असेल.

2.6 कोड प्रकाशित करण्यासाठी कंपनी:

i) आमच्या विद्यमान आणि नवीन कस्टमरला कोडविषयी सूचित करेल

ii) काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक कम्युनिकेशन किंवा मेलद्वारे विनंती केल्यावर हे कोड उपलब्ध करेल;

iii) कंपनीच्या प्रत्येक ब्रँचमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाईटवर हे कोड उपलब्ध करेल;आणि

iv) या कोडविषयी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि कोड रोजच्या वापरामध्ये ठेवण्यासाठी कंपनीचे कर्मचारी चांगले प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करेल.

2.7 भेदभावरहित पॉलिसी स्वीकारणे आणि अमलात आणण्यासाठी

कंपनी वय, कुळ, जाती, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही

2.8 वरिष्ठ नागरिक आणि शारीरिकदृष्ट्या अपंग व्यक्तींची विशेष काळजी

कंपनी वरिष्ठ नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग व्यक्ती आणि निरक्षर व्यक्तींसाठी कंपनीशी संबंधित त्यांच्या डील्समध्ये त्यांना सहज आणि सोयीस्कर व्हावे यासाठी विशेष प्रयत्न करेल.

3. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

3.1 कस्टमरशी डील करताना कंपनी संपूर्ण प्रकटीकरण आणि पारदर्शकतेवर विश्वास ठेवते.
तिच्या आणि कस्टमर दरम्यानच्या ट्रान्झॅक्शनबाबत, ज्यामध्ये इंटरेस्ट रेट, शुल्क आणि फी (दंडात्मक शुल्क सहित, जर असल्यास), अटी व शर्ती इ. सर्व संभाव्य साधनांद्वारे आकारणी, यांचा समावेश आहे परंतु तेवढ्या पुरतेच मर्यादित नाही, सर्व संबंधित माहिती कंपनी प्रदान करेल, ज्यात समावेश असेल:

i) ब्रँचमध्ये सूचना लावणे;

ii) टेलिफोन किंवा मदत कक्षाद्वारे;

iii) कंपनीच्या वेबसाईटद्वारे; आणि/किंवा ईमेल कम्युनिकेशनच्या माध्यमातून

iv) नियुक्त कर्मचारी / मदत कक्षाद्वारे;

v) सर्व्हिस गाईड / शुल्क अनुसूची प्रदान करणे/एमआयटीसी; आणि

vi) प्रॉडक्टसाठी, शक्यतोवर सर्व संबंधित तपशील विहित अर्जाच्या नमुन्यामध्ये समाविष्ट केला जाईल.

3.2 संभाव्य कस्टमरच्या संदर्भात कंपनी खालील बाबी करेल:

i) कस्टमर इच्छुक असू शकतील अशा सर्व्हिसेस आणि प्रॉडक्ट्सची प्रमुख वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती प्रदान करणे;

ii) कस्टमरच्या गरजांसाठी अनुकूल असू शकतील असे प्रॉडक्ट आणि सर्व्हिसेस निवडण्यात कस्टमरला सहाय्य करणे;

iii) कस्टमरला विविध साधनांबद्दल, ज्याद्वारे कंपनीचे प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस प्रस्तावित केल्या जातात, त्याची माहिती देणे [उदाहरणार्थ, इंटरनेटवर, फोनवर, ब्रँचमध्ये आणि वगैरे वगैरे] आणि या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस विषयी अधिक माहिती मिळविण्यासाठी स्त्रोत आणि साधनांविषयी सूचित करणे., आणि

iv) कस्टमरला त्याची/तिची ओळख सिद्ध करण्यासाठी कायदेशीर, नियामक आणि अंतर्गत धोरणाच्या आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी त्याच्या/तिच्याकडून आवश्यक असलेल्या माहिती आणि डॉक्युमेंटविषयी कस्टमरला सूचित करणे.

3.3 जे कस्टमर बनले आहेत त्यांच्यासाठी कंपनी खालील बाबी करेल:

i) लागू इंटरेस्ट रेट्स / शुल्क आणि आकारणी यासह प्रॉडक्ट्सच्या मुख्य वैशिष्ट्यांशी संबंधित कंपनीद्वारे विकसित, निर्मित किंवा व्युत्पन्न केलेली नवीन आणि अपडेटेड माहिती प्रदान करणे;

ii) कस्टमरला त्यांच्या हक्क आणि जबाबदाऱ्यांविषयी अतिरिक्त आणि अपडेटेड माहिती प्रदान करणे.

iii) कस्टमरला प्रमोशनल किंवा मार्केटिंग संबंधित टेलिफोन कॉल्स/एसएमएस/ नवीन प्रॉडक्टच्या सर्व्हिस बाबतचे ई-मेल बाबत कंपनीच्या वेबसाईट आणि कस्टमर पोर्टलवर ऑप्ट-आऊट (न स्विकारण्याचा) पर्याय दिला जाईल.

3.4 इंटरेस्ट रेट्स

कंपनी कस्टमरला खालील बाबींविषयी आवश्यक माहिती देईल:

i) त्याच्या/तिच्या लोन अकाउंटला लागू होणाऱ्या वार्षिक रेटवर कॅल्क्युलेट केलेले इंटरेस्ट रेट्स:

ii) त्याच्या / तिच्या अकाउंटवर इंटरेस्ट कसे लागू केले जाते आणि कस्टमरद्वारे देय इंटरेस्ट तसेच ईएमआय कॅल्क्युलेशन पद्धत.

3.5 इंटरेस्ट रेट्समधील बदल

कंपनीने देऊ केलेल्या प्रॉडक्ट्सवरील इंटरेस्ट रेट्समधील बदल करण्याच्या तिच्या निर्णयाविषयी कस्टमरला आगाऊ माहिती देईल आणि अशा रीतीने इंटरेस्ट रेट्समधील बदल भविष्यातील तारखेस लागू केले जातील. या संदर्भात योग्य अट मंजुरी पत्र, लोन करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल

सिम्युलेशन मार्फत ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्ही मध्ये करण्यात आलेल्या बदलामुळे संभाव्य बेंचमार्क इंटरेस्ट रेट मध्ये होणाऱ्या बदलाबाबत कंपनीकडून कर्जदाराशी मंजुरीच्या वेळी संपर्क साधला जाईल. तसेच मंजुरी पत्रात फ्लोटिंग ते फिक्स्ड किंवा उलटपक्षी रुपांतरित करण्यासाठी लागू कन्व्हर्जन शुल्काबाबत कंपनीकडून संपर्क साधला जाईल. तसेच यानंतरचे कोणत्याही लागू बदलाबाबत कळविले जाईल.

इंटरेस्ट रेट रिसेटवेळी कंपनी:

i. आपल्या इच्छेनुसार, कंपनी आपल्या धोरणानुसार कर्जदारांना फ्लोटिंग रेट लोन मधून फिक्स्ड रेट लोन मध्ये स्विच करण्याचा पर्याय देऊ शकते.
ii. ईएमआय रक्कम किंवा ईएमआय कालावधी आणि ईएमआय रक्कम यावर परिणाम करण्याचा किंवा कंपनीच्या पॉलिसीनुसार मान्य असलेल्या किमान वेळेसाठी लोन फिक्स्ड इंटरेस्ट रेट मध्ये स्विच करणे किंवा पूर्ण/आंशिक लोन अदा करण्याचा पर्याय (कंपनीच्या वेबसाईटवर अलीकडील एमआयटीसी मध्ये नमूद शुल्कानुसार), आणि
iii. लागू फी आणि शुल्क हे मंजुरी पत्राद्वारे आणि असे फी आणि शुल्क सुधारित करण्यावेळी कर्जदाराला कळविले जाईल

तसेच. वरील संदर्भाने ईएमआय/कालावधी किंवा दोन्ही मधील करण्यात येणारा बदल कर्जदाराला तत्काळ/पूर्वीच योग्य माध्यमांच्या मार्फत कळविला जाईल.

कंपनी दर तिमाहीला लोन स्टेटमेंट आणि/किंवा रिपेमेंट वेळापत्रक कस्टमरला उपलब्ध करेल. ज्यामध्ये संपूर्ण लोन कालावधी साठीचे प्रिन्सिपल, चालू तारखेपर्यंतचा इंटरेस्ट, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआय संख्या आणि इंटरेस्टचा वार्षिक दर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल.

कंपनी सुनिश्चित करेल की, फ्लोटिंग रेट लोनच्या स्थितीत कालावधीचा होणारा विस्ताराचे रुपांतर नकारात्मक अधिस्थगनावर होणार नाही.

बाह्य बेंचमार्कशी संलग्न कर्जांच्या बाबतीत, बेंचमार्क दरातील बदल कर्जदरात कसे प्रतिबिंबित होतात यावर लक्ष ठेवण्यासाठी कंपनी योग्य माहिती प्रणाली स्थापन करेल.

आरबीआयचे "एक्सबीआरएल रिटर्न्स- हार्मोनायझेशन ऑफ बँकिंग स्टॅटिस्टिक्स" संबंधित 4 जानेवारी, 2018 रोजीचे वेळोवेळी बदल केलेले सर्क्युलर नं. डीबीआर नं. बीपी.बीसी.99/08.13.100/2017-18 अन्वये

3.6 फी आणि शुल्क

i) कंपनी त्यांच्या सर्व ब्रँचमध्ये फी आणि शुल्क (एमआयटीसीचा भाग म्हणून) संबंधितसूचना प्रदर्शित करेल जाईल जी ग्राहकांना विनामूल्य बघू देण्यास परवानगी दिली जाईल.

ii) कस्टमरद्वारे निवडलेल्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसच्या संदर्भातील फी आणि शुल्क लागू असलेल्या शुल्काविषयी सर्व तपशील असेल, जो कस्टमरद्वारे निवडलेल्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस प्राप्त करण्यासाठी देय करण्यासाठी कस्टमर जबाबदार असेल.

iii) कस्टमरला, त्यांच्याद्वारे निवडलेल्या प्रॉडक्ट्स / सर्व्हिसेसचे नियंत्रण करणाऱ्या अटी व शर्ती न पाळल्यास / त्यांचे उल्लंघन केल्यास अशा बाबींमुळे कस्टमरवर आकारले जाणारे दंड याविषयी माहिती प्रदान केली जाईल. सामग्री अटी व शर्तींच्या उल्लंघनाच्या स्थितीत वैयक्तिक कर्जदाराला व्यवसाय व्यतिरिक्त अन्य उद्देशांसाठी मंजूर लोनवरील दंडात्मक शुल्क हे बिगर-वैयक्तिक कर्जदाराला समान उल्लंघनासाठी आकारणीपेक्षा अधिक असणार नाही. दंडात्मक आणि अन्य शुल्कांची यादी ही कंपनीद्वारे मंजुरी पत्रात, लोन करार आणि अन्य व्यतिरिक्त महत्वाच्या अटी व शर्ती कंपनीच्या वेबसाईटवर प्रदर्शित केल्या जातील. लोनच्या सामग्री अटी व शर्तींचे अनुपालन न केल्याच्या स्थितीत लागू दंडात्मक शुल्कांच्या बाबत कंपनीद्वारे कर्जदाराला वेळोवेळी कळविले जाईल. त्यापुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याची कोणतीही स्थिती आणि त्याचे कारण देखील संबंधितांना कळविले जाईल.

iv) दंडात्मक शुल्कांचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही. म्हणजेच, अशा शुल्कावर व्याजाची आकारणी केली जाणार नाही. तथापि, ना देय इंस्टॉलमेंट वर देय तारखेपासून ते पूर्तता करेपर्यंत विलंबित पेमेंटवर व्याजाची आकारणी केली जाईल आणि निर्दिष्ट लोनवर मागील व्याजदराने शुल्क आकारले जाईल आणि व्याज/शुल्क आकारणी चक्रव्याढ पद्धतीने असेल.

v) त्यापुढे, कंपनीद्वारे इंटरेस्ट रेटवर कोणत्याही अतिरिक्त घटकाचा समावेश केला जाणार नाही.

vi) दंडात्मक शुल्काचे स्वरुप वाजवी असेल आणि विशिष्ट लोन/प्रॉडक्ट कॅटेगरी असा भेद न करता लोन करारातील सामग्री अटी व शर्तींच्या अनुपालन न केल्याच्या स्थितीत आकारणी पात्र असेल.

vii) कंपनीद्वारे कर्जदाराला मंजुरी पत्र किंवा अन्य मार्गाने लिखित स्वरुपात अटी व शर्तींसहित मंजुर लोन रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि इंटरेस्ट आकारणी पद्धत याविषयी कळवेल. कर्जदाराने प्रदान केलेली मंजुरी रेकॉर्ड स्वरुपात जतन करेल.

viii) कंपनीच्या व्याजदर धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारेल. व्याजदर धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर धोरणे आणि कागदपत्रे विभागांतर्गत प्रदर्शित केले आहे. कंपनीने यापूर्वी माफ केलेल्या कर्जांच्या पूर्व-भरणाच्या वेळी कंपनी पूर्वलक्षी प्रभावाने कोणतेही शुल्क/शुल्क आकारणार नाही.

3.7 फी आणि शुल्क यांमधील बदल

जर कंपनी यापैकी कोणतेही शुल्क वाढविण्याचा किंवा नवीन शुल्क सादर करण्याचा निर्णय घेत असेल तर सुधारित शुल्क/नवीन शुल्क आकारले जाण्यापूर्वी/प्रभावी होण्यापूर्वी आगाऊ सूचित केले जाईल.

3.8 अटी व शर्ती

i) प्रथमच प्रॉडक्ट/सर्व्हिस प्राप्त करणाऱ्या कस्टमरला, त्याने कंपनीला प्रदान करण्यास सांगितलेल्या प्रॉडक्ट्स/सर्व्हिसेसच्या संबंधित अटी व शर्ती याविषयी, कंपनी योग्यरित्या सल्ला देईल.आणि

ii) कंपनीच्या प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसना शासित करणाऱ्या अटी व शर्ती योग्य असतील आणि संबंधित हक्क (नामांकन हक्कासह) दर्शविले जातील. नमूद केलेल्या अटी व शर्तींमध्ये दायित्व आणि बंधने

स्पष्टपणे नमूद असतील. या अटी व शर्ती साध्या आणि सोप्या भाषेत तयार करण्यासाठी आणि सादर करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केला जाईल.

3.9 अटी व शर्तींमधील बदल

अटी व शर्ती यांमधील कोणतेही बदल खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेल्सद्वारे कस्टमरला सूचित केले जातील:-

i) वैयक्तिक सूचना

ii) प्रत्येक ब्रँचमध्ये सूचना फलक.

iii) ईमेल आणि वेबसाईटसह इंटरनेट किंवा मेसेज मार्फत

iv) जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा वृत्तपत्र

बदल भविष्यातील प्रभावाने केले जातील आणि अशा बदलांची सूचना कस्टमरला दिली जाईल.

जर अटी व शर्ती यामधील बदल कोणत्याही कस्टमरला हानिकारक झाल्यास, असे कस्टमर 60 दिवसांच्या आत आणि कोणत्याही सूचना न देता, एकतर त्याचे/तिचे अकाउंट बंद करू शकतात किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा इंटरेस्ट न देता ते बदलवू शकतात.

3.10 लोन करार अंमलात आणण्यापूर्वी रिटेल किंवा एमएसएमई टर्म लोन प्रॉडक्ट्स घेणाऱ्या सर्व कर्जदारांना कंपनी प्रमाणित फॉरमॅटमध्ये की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) प्रदान करेल. वार्षिक टक्केवारी रेट (एपीआर) ची कॉम्प्युटेशन शीट आणि अमॉर्टायझेशन शेड्यूल देखील केएफएस मध्ये समाविष्ट केले जाईल. केएफएस सारांश बॉक्स देखील लोन करारामध्ये समाविष्ट केला जाईल.

4. जाहिरात, मार्केटिंग आणि सेल्स

4.1 कंपनी:

i) कंपनीने प्रदर्शित केलेली सर्व जाहिरात आणि जाहिरातपर कंटेंट स्पष्ट असून संदिग्ध व दिशाभूल करणारा नाही हे निश्चित करण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.

ii) मीडिया आणि/किंवा जाहिरातपर कंटेंटमध्ये प्रदर्शित केलेली कोणतीही जाहिरात जी आमच्या कंपनीच्या कोणत्याही सर्व्हिस किंवा प्रॉडक्टवर लक्ष आकर्षित करते आणि ज्यात इंटरेस्ट रेटचा संदर्भ समाविष्ट

असेल, ज्यात अशा प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसना लागू असलेली इतर फी व शुल्क, जर असल्यास, दर्शविलेली असेल आणि संबंधित अटी व शर्तींचा संपूर्ण तपशील विनंतीवर उपलब्ध केला जाईल यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.

iii) जेव्हा कोणत्याही थर्ड पार्टीच्या सर्व्हिस सपोर्ट सर्व्हिस प्रदान करण्यासाठी वापरल्या जातील, तेव्हा असे थर्ड पार्टी कस्टमरची वैयक्तिक माहिती (अशा थर्ड पार्टींना काही उपलब्ध असल्यास), आम्ही ज्या गोपनीयता आणि सुरक्षेच्या स्तरावर हाताळतो त्याच स्तरावर हाताळतात, हे सुनिश्चित केले जाईल.

iv) कस्टमरला त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या त्यांच्या प्रॉडक्ट्सची विविध वैशिष्ट्ये वेळोवेळी कळविली जातील. प्रॉडक्ट्स / सर्व्हिसेसच्या संदर्भात इतर कोणत्याही प्रॉडक्ट्स किंवा जाहिरातपर प्रस्तावांची माहिती कस्टमरला तरच कळविली जाईल जर त्याने/तिने मेलद्वारे किंवा त्यासाठी वेबसाईटवर किंवा कस्टमर सर्व्हिस नंबर वर रजिस्टर करून त्याची माहिती / सर्व्हिस प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल आणि

v) डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (ऽडीएसए) साठी 'कोड ऑफ कंडक्ट' निर्धारित केले आहे, ज्यांची सर्व्हिस कंपनी बाजारपेठेतील प्रॉडक्ट्स / सर्व्हिसेससाठी घेऊ शकते, ज्यामध्ये इतर बाबतींबरोबरच त्यांना प्रॉडक्ट्स वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे विक्रीसाठी कस्टमरशी संपर्क साधताना स्वत:ला ओळखणे आवश्यक आहे.

vi) कस्टमर कडून कंपनीचे प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा डीएसए हे कोणत्याही अयोग्य कृतीत सहभागी असल्याची किंवा त्यांनी कोडचे उल्लंघन केले असल्याची कृती केली असल्याची तक्रार प्राप्त झाल्याच्या प्रसंगी, कंपनी तक्रारीची चौकशी करण्याची आणि ती हाताळण्यासाठी आणि तक्रार सिद्ध झाल्यास कस्टमरचे नुकसान भरुन काढण्यासाठी योग्य ती पावले उचलेल.

5. गोपनीयता आणि गुप्तता

5.1 कस्टमरची सर्व वैयक्तिक माहिती खासगी आणि गोपनीय मानली जाईल [(कस्टमर हा जरी पुढे सक्रिय कस्टमर नसल्यास)] आणि खालील तत्त्वे आणि पॉलिसीद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कस्टमर अकाउंटशी संबंधित माहिती किंवा डाटा, मग तो कस्टमरने प्रदान केलेला असो अथवा इतर मार्गाने असो, त्यांच्या गटातील इतर संस्थासह कुणालाही प्रकट करणार नाही:

i) जर कायद्याद्वारे किंवा नियामकाच्या/नियमकांच्या आदेशावरून माहिती द्यायची असल्यास

ii) जर लोकांना माहिती प्रकट करणे हे कर्तव्य असल्यास

iii) जर कंपनीच्या हितासाठी माहिती (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) देण्याची आवश्यकता असेल परंतु त्याचा वापर मार्केटिंग हेतूसाठी ग्रुपमधील कोणत्याही कंपनींसह कोणालाही कस्टमरविषयी अथवा कस्टमरच्या अकाउंटविषयी माहिती देण्याचे कारण म्हणून (ज्यात कस्टमरचे नाव व ॲड्रेस यांचा समावेश आहे) केला जाणार नाही.

iv) जर कस्टमर कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगेल किंवा कस्टमरच्या परवानगी सह

v) जर कंपनीला त्याच्या/तिच्या लिखित परवानगी सह कस्टमरविषयी संदर्भ द्यायला सांगितले गेले असेल तर.

vi) कंपनीकडे असलेल्या त्याच्या/तिच्या वैयक्तिक माहितीचा ॲक्सेस मिळवण्यासाठी कस्टमरला अस्तित्वातील कायद्याच्या चौकटी अंतर्गत त्याच्या/तिच्या हक्काच्या विस्तृतविषयी कळविले जाईल.

vii) जोपर्यंत कस्टमर विशेषत: मार्केटिंग हेतूसाठी कुणास अधिकृत करीत नाही तोपर्यंत कंपनी कस्टमरच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर त्यासाठी करणार नाही.

5.2 क्रेडिट इन्फॉर्मेशन (माहिती)एजन्सीज

i) जेव्हा कस्टमर अकाउंट उघडतो/कोणती प्रॉडक्ट किंवा सेवा घेतो, तेव्हा कंपनी त्याला/तिला सूचित करेल की कंपनी त्याचे / तिचे अकाउंट तपशील क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजला देऊ शकते आणि कंपनी त्यांच्यासोबत जे तपास करू शकते.

ii) कंपनीकडून लाभ घेतलेल्या विविध क्रेडिट सुविधेच्या बाबत कस्टमरच्या क्रेडिट कामगिरी विषयी कंपनी माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन (माहिती) एजन्सीजला देऊ शकते, जर:

iii) या प्रकरणांमध्ये, कंपनी कस्टमरला लेखी सूचित करेल की तिचा कस्टमरकडून कंपनीला देय लोनविषयी माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन (माहिती) एजन्सीजला देण्याचा प्लॅन आहे. त्याच वेळी, कंपनी कस्टमरला क्रेडिट इन्फॉर्मेशन (माहिती) एजन्सीची भूमिका आणि ते प्रदान करीत असलेल्या माहितीचा कस्टमरच्या क्रेडिट मिळवण्याच्या क्षमतेवर परिणाम करेल, ते स्पष्ट करेल.

iv) जर कस्टमरने तसे करण्याची परवानगी दिली असेल तर कंपनी कस्टमरच्या अकाउंटविषयी माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन (माहिती) एजन्सीजला देऊ शकते. जर मागितली गेल्यास, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन (माहिती) एजन्सीला दिलेल्या माहितीची प्रत, कंपनीद्वारे कस्टमरला प्रदान केली जाईल.

6. थकबाकी भरणा

6.1 जेव्हा लोन्स दिले जातील, तेव्हा कस्टमर परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी याविषयीच्या प्रक्रियेचे स्पष्टीकरण दिले जाईल. जर कस्टमर निर्धारित परतफेड वेळेचे पालन करण्यात अयशस्वी झाल्यास, देय वसूल करण्यासाठी योग्य कृती प्रचलित जमीन कायद्यांतर्गत केली जाईल आणि कोणत्याही अयोग्य उत्पीडनाचे सहाय्य घेतले जाणार नाही. या प्रक्रियेमध्ये कस्टमरला सूचना पाठवण्याद्वारे आठवण करून देणे किंवा वैयक्तिकरित्या भेट देणे आणि / किंवा सिक्युरिटीचे रिपझेशन, जर असल्यास, या गोष्टींचा समावेश असेल.

6.2 देय कलेक्शन करणे, सिक्युरिटी रिपझेशन आणि रिकव्हरी एजंटच्या कार्यपद्धती विषयी कंपनीची पॉलिसी ही सौहार्दपूर्ण, योग्य वर्तणूक आणि समजूतदारपणावर आधारित आहे. कंपनी कस्टमरचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध विकसित करण्यावर विश्वास ठेवते. देय कलेक्शनमध्ये किंवा / आणि सिक्युरिटी रिपझेशनमध्ये कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कर्मचारी त्याची/तिची स्वत:ची ओळख सांगेल आणि कंपनीद्वारे जारी केलेले प्राधिकरण पत्र सादर करेल. तो/ती विनंती केल्यास, कंपनीद्वारे किंवा कंपनीच्या प्राधिकरणांतर्गत जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र सादर करेल. कंपनी देय संदर्भात सर्व माहिती प्रदान करेल आणि देय भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

6.3 कलेक्शन आणि/किंवा सिक्युरिटी रिपझेशन प्रक्रियेत कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणारे सर्व कर्मचारी किंवा अधिकृत व्यक्ती खालील कोडचे अनुसरण करतील:

i) कस्टमरशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या निवडीच्या ठिकाणी आणि कोणत्याही निर्दिष्ट जागेच्या अनुपस्थितीत त्याच्या/तिच्या निवासाच्या ठिकाणी आणि जर त्याचे/तिचे निवास स्थान उपलब्ध नसेल तर उद्योगाच्या/व्यवसायाच्या ठिकाणी कस्टमरशी संपर्क साधणे.

ii) कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या व्यक्तीची ओळख आणि प्राधिकरण यांची कस्टमरला पहिल्याच प्रसंगी माहिती करून देण्यात येईल.

iii) कस्टमरच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.

iv) कस्टमरशी संवाद नागरी पद्धतीने असेल. संवाद साधताना भाषेच्या वापरात अत्यंत काळजी घेतली जाईल, जेणेकरून कस्टमरला कुठल्याही क्षणी दुखावल्यासारखे अथवा त्याच्यासोबत असभ्य वर्तन झाले असे वाटणार नाही. महिलांशी संवाद साधताना, भारतीय संस्कृती आणि परंपरेनुसार योग्य सन्मान राखला जाईल.

v) कंपनीचे प्रतिनिधी कस्टमरशी सकाळी 0800 ते सायंकाळी 1900 दरम्यान संपर्क साधतील, जर कस्टमरच्या बिझनेस किंवा व्यवसायाची विशेष परिस्थितीत गरज नसेल.

vi) विशिष्ट वेळी अथवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल्स टाळण्यासाठीच्या कस्टमरच्या विनंतीचा आदर राखण्याचा सर्व प्रकारे प्रयत्न केला जाईल.

vii) कॉल्सची वेळ व संख्या आणि संभाषणातील भाग यांचे डॉक्युमेंटेशन केले जाईल.

viii) परस्पर स्वीकार्य आणि क्रमवार पद्धतीने देय संदर्भात विवाद किंवा फरक सोडविण्यासाठी सर्व प्रकारचे सहाय्य दिले जाईल.

ix) देय रक्कम कलेक्शन करण्यासाठी कस्टमरच्या ठिकाणाच्या भेटीदरम्यान, सभ्यता आणि योग्य वर्तन राखले जाईल.

x) जर कंपनीला, कुटुंबातील वियोग किंवा अशा अन्य आपत्कालीन प्रसंगांसारखे अप्रस्तुत प्रसंगाविषयी माहिती झाल्यास, कायदेशीर अनुपालनासाठी आवश्यकता नसल्याशिवाय देय रक्कम घेण्यासाठी कॉल/भेट देणे टाळण्यात येईल.

7. तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारी आणि तक्रार निवारण यंत्रणा

7.1 अंतर्गत प्रक्रिया

i) जर कस्टमरला तक्रार करायची असेल तर त्याला हे करण्यासाठी योग्यरित्या सल्ला दिला जाईल:

- तो/ती कशी तक्रार करू शकतात म्हणजेच, फोन, पत्र, ईमेल इ.

- ज्याठिकाणी तक्रार केली जाऊ शकते त्या ऑफिसचा ॲड्रेस, ईमेल ID, फोन नंबर आणि ज्याच्याकडे तक्रार केली जाऊ शकते असा नियुक्त अधिकारी.

- ज्या कालावधीत त्याच्या/तिच्या तक्रारीसाठी योग्य उत्तर दिले जाईल असा कालावधी.

- जर तक्रारदार त्याच्या तक्रारीच्या उत्तराबाबत समाधानी नसेल तर तक्रारदार त्याच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनीने नियुक्त केलेल्या अधिकृत व्यक्तीस संपर्क साधू शकतो.

- जर कस्टमर अद्याप समाधानी नसेल तर या संदर्भात कंपनीने नियुक्त/गठित केलेल्या उच्च स्तरीय प्राधिकरण / समितीद्वारे त्यात लक्ष घातले जाईल.

- त्याला/तिलाअसलेल्या कोणत्याही शंकेबाबत आमचा कर्मचारी स्टाफ कस्टमरची मदत करेल.

- तक्रार योग्यरित्या आणि त्वरित हाताळण्यासाठीच्या कंपनीच्या प्रक्रियेचा तपशील कस्टमरला कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. ज्याठिकाणी कस्टमर कडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली आहे, तिथे कंपनी दोन कामकाजाच्या दिवसांमध्ये, त्याला/तिला पोचपावती पाठविण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न

करेल. स्वीकृती पत्रामध्ये, जो अधिकारी तक्रार हाताळणार आहे त्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असेल. जर कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन-हेल्पडेस्क किंवा कस्टमर सर्व्हिस नंबरवर तक्रार नोंदवली असेल, तर कस्टमरला तक्रार संदर्भ नंबर दिला जाईल आणि योग्य कालावधीमध्ये प्रगतीची माहिती दिली जाईल. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी कस्टमरला तिचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा तिला प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का आवश्यक आहे याचे स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत ते करण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करेल आणि तो/ती अद्यापही समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी न्यायाची याची माहिती दिली जाईल.

- कंपनीने एक सिस्टीम स्थापित केली आहे ज्याद्वारे तक्रारदारांना तक्रार हाताळणी प्रक्रियेमध्ये विनामूल्य प्रवेश उपलब्ध करून दिला आहे. तक्रार निवारण प्रक्रिया आणि तक्रारींचे समाधानकारक आणि वेळेत निराकरण करण्यासाठी विविध स्तरावर घ्यावे लागणारे निर्णय आणि संबंधित अधिकाऱ्याद्वारे अनुसरण करावयाचे एस्कलेशन मॅट्रिक्स, कंपनीच्या तक्रारी निवारण धोरणामध्ये परिभाषित केले गेले आहेत. एस्कलेशन मॅट्रिक्स या कोडसोबत जोडलेले आहे.

- तक्रारीच्या तारखेपासून वाजवी वेळेची (म्हणजे तीस दिवसांची) वाट पाहिल्यानंतर, जर ग्राहकाला असे वाटत असेल की त्याच्या / तिच्या तक्रारीचे समाधान झाले नाही किंवा जिथे त्याला / तिला कंपनीकडून एक महिन्याच्या कालावधीत प्रतिसाद मिळाला नाही तर तो खालील पत्त्यावर नॅशनल हाऊसिंग बँक संपर्क साधू शकतो:

  प्रति,

  जनरल मॅनेजर,
  नॅशनल हाऊसिंग बँक
  तक्रार निवारण विभाग
  4th फ्लोअर, कोअर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर
  लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003

  किंवा, कस्टमर https://grids.nhbonline.org.in येथे लिंक असलेल्या GRIDS (तक्रार नोंदणी आणि माहिती डाटाबेस सिस्टीम) नावाच्या त्यांच्या ऑनलाईन तक्रार नोंदणी सिस्टीमद्वारे एनएचबी कडे तक्रार दाखल करू शकतात.

8. डिपॉझिट अकाउंट्स

जोपर्यंत कंपनी 'नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी कंपनी' म्हणून त्याची रजिस्ट्रेशन स्थिती राखते तोपर्यंत कंपनीचे कोणतेही कर्मचारी जनतेकडून कोणत्याही प्रकारे/स्वरूपात डिपॉझिट मागणार/स्वीकारणार नाहीत.

9. लोन्स

9.1 कोणत्याही पैशांचे लोन देण्यापूर्वी कंपनी, कस्टमरचा पतपुरवठा आणि रिपेमेंट क्षमता, यांचे योग्य मूल्यांकन करेल.

i) लोन ॲप्लिकेशन निकाली काढण्यासाठी वेळ

कंपनी सर्व आवश्यक डॉक्युमेंट्ससह प्रस्ताव सादर केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत पूर्ण असलेले लोन ॲप्लिकेशन निकालात काढेल. जर कंपनीने कोणत्याही कारणास्तव कस्टमरला लोन प्रदान करण्याचे ठरवले असेल तर लोन ॲप्लिकेशन नाकारण्याचे कारण कंपनी लेखी स्वरुपात कळेवल.

ii) कर्जदाराच्या वतीने हमी स्वीकारणे

जर कस्टमरला कंपनीने त्याच्या दायित्वांसाठी इतर कुणाकडून हमी किंवा इतर सिक्युरिटी स्वीकारण्याची इच्छा असेल, तर कंपनी कस्टमरला, त्याच्या आर्थिक व्यवहारांची गोपनीय माहिती, हमी किंवा इतर सिक्युरिटी देणाऱ्या व्यक्तीला किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागारांना देण्यासाठी त्याची परवानगी मागू शकते. कंपनी खालील कृती करेल:

- कस्टमरला त्यांची प्रतिबद्धता आणि त्यांच्या निर्णयाचे संभाव्य परिणाम समजले आहेत हे सुनिश्चित करण्यासाठी कस्टमरला स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घेण्यास प्रोत्साहित करेल (जिथे योग्य असेल तिथे, कंपनी त्यांना ज्या डॉक्युमेंट्सवर स्वाक्षरी करायला सांगेल त्यात ही शिफारस स्पष्ट आणि उघड सूचना म्हणून समाविष्ट केली जाईल);

- कस्टमरला सांगेल की हमी किंवा इतर सिक्युरिटी देऊन, हमीदार त्याच्याऐवजी किंवा त्याच्यासह जबाबदार असू शकतो; आणि

- कस्टमर / हमीदार यांना त्यांची जबाबदारी सांगेल.

- हमी देणाऱ्यास सूचित करेल की, देयकांचे पेमेंट करण्यासाठी पुरेसे साधन असून देखील कंपनी द्वारे केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, अशा हमीदारास देखील विलफुल डिफॉल्टर म्हणून मानले जाईल.

9.2 लोन्ससाठी ॲप्लिकेशन्स आणि त्यांच्या प्रक्रिया

i) कर्ज उत्पादनाची सोर्सिंग करताना कंपनी लागू वार्षिक व्याजदर, कर्ज प्रक्रिया करण्यासाठी देय लागू शुल्क/चार्जेस, तसेच नंतर (असल्यास) पूर्व-परतफेडीचे पर्याय व शुल्क, (असल्यास) उशीराने परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क, स्थिर ते फ्लोटिंग दर किंवा उलट बदलासाठी रूपांतरण शुल्क आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींविषयी आवश्यक माहिती देईल, जेणेकरून ग्राहक इतर कंपन्यांच्या ऑफर्सशी अर्थपूर्ण तुलना करून सूचित निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी नमूद केली जाईल.

ii) सर्व लोनचे ॲप्लिकेशन्स प्राप्त झाल्याची कंपनी पोचपावती प्रदान करेल. अर्जदाराला, ॲप्लिकेशन स्वीकारताना लोन ॲप्लिकेशन्स निकाली काढण्याच्या वेळेविषयी माहिती दिली जाईल.

iii) सामान्यपणे लोन ॲप्लिकेशन प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. जर कोणतीही अतिरिक्त माहिती आवश्यक असेल तर कस्टमरला सांगितले जाईल की त्या/तिच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

iv) कंपनी कस्टमरला अटी व शर्तींसह मंजूर लोन विषयी सूचित करेल. लोनच्या मंजुरी/वितरणाच्या वेळी कस्टमरने अमलात आणलेल्या लोन डॉक्युमेंट्सच्या अधिकृत प्रति लोन डॉक्युमेंटमध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व बाबींच्या प्रत्येकीच्या प्रतीसह, कंपनी तिच्या खर्चाने देईल;

v) लोन देण्याच्या बाबतीत कोणत्याही कस्टमर सोबत लिंग, जाती आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या विशेष योजनांमध्ये भाग घेण्यास किंवा भाग घेण्यापासून परावृत्त करत नाही.

9.3 लोन अकाउंटच्या फोरक्लोजरसाठी विनंती:

कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून फोरक्लोजरसाठी किंवा लोन अकाउंटच्या ट्रान्सफरसाठी कोणतीही विनंती आल्यास, विनंती कोणत्या कारणास्तव स्वीकारली अथवा नाकारली हे, अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एकवीस दिवसांमध्ये कर्जदाराला सूचित केले जाईल.

9.4 अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह लोनचे वितरण
लोन करार/ मंजुरी पत्रानुसार वितरण केले जाईल.

9.5 लोन रकमेची परतफेड मागे घेणे अथवा त्यास गती देणे:

कराराअंतर्गत अथवा कामगिरी मागे घेण्याचा / त्यांची गती वाढीविण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा कोणत्याही कारणास्तव अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागण्यासाठी कंपनी कर्जदारांना लोन कराराच्या अनुरूप सूचना देईल.

9.6 लोन अकाउंट बंद करणे आणि सिक्युरिटीज/डॉक्युमेंट्स जारी करणे:

कर्जदारासाठी इतर कोणत्याही क्लेमसाठी कोणतेही वैध हक्क किंवा मालमत्ता ताब्यात ठेवण्याचा हक्क यांचे अधीन राहून, कंपनी सर्व मूळ चल/अचल संपत्तीची कागदपत्रे आणि सिक्युरिटीज सर्व थकित रिपेमेंट देय/रिअलायझेशन/ सीईआरएसएआय, एमओई/एमओडीटी, आरओसी शुल्क इ. सहित रजिस्टर्ड असलेले कोणतेही शुल्क हटविण्यासह 1 डिसेंबर 2023 पासून लागू असल्याप्रमाणे आणि मंजुरी पत्रात समाविष्ट अटी व शर्तीनुसार लोन अकाउंटचे सेटलमेंट केल्यानंतर जारी केले जातील. जेथे कंपनी सेट ऑफ करण्याचा तिचा हक्क वापरण्याचा निर्णय घेते तेव्हा कर्जदारास, उरलेल्या क्लेमच्या संपूर्ण तपशिलासह आणि ज्या अटींच्या अंतर्गत कंपनीला संबंधित क्लेम निकालात निघेपर्यंत /रक्कम अदा होईपर्यंत सिक्युरिटीज राहून ठेवण्याचा अधिकार आहे, ते सूचित केले जाईल.

कर्जदार किंवा सह-कर्जदाराच्या आकस्मिक निधनाच्या स्थिती प्रसंगी, कायदेशीर वारसांना चल/अचल संपत्तीचे कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीने निर्धारित केलेली प्रक्रिया आहे. सदर प्रक्रियेची माहिती कंपनीच्या वेबसाईटवर प्रकाशित करण्यात आली आहे.

9.7 फसवणुकीच्या ट्रान्झॅक्शनची तपासणी:

कस्टमरच्या अकाउंटमधील ट्रान्झॅक्शनच्या कोणत्याही तपासणीची गरज असल्यास, कस्टमर कंपनी सोबत आणि पोलीस / अन्य चौकशी एजन्सीज यांना, जर कंपनीला त्यांना चौकशीमध्ये सहभागी करून घेण्याची आवश्यकता वाटल्यास, चौकशीमध्ये सहकार्य करण्याचा सल्ला दिला जाईल / विनंती केली जाईल. कंपनीने कस्टमरला सल्ला देईल की जर कस्टमरने फसवणूक पद्धतीने काम केल्यास तर तो/ती त्याच्या अकाउंटमधील सर्व नुकसानासाठी जबाबदार असेल आणि जर कस्टमरने योग्य काळजीशिवाय काम केल्यास आणि त्यामुळे नुकसान झाल्यास कस्टमर त्यासाठी जबाबदार असू शकेल.

10. हमीदार

i) जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला लोनसाठी हमी म्हणून विचारात घेतले जाईल, तेव्हा त्याला/तिला याविषयी माहिती दिली जाईल:

- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- तो/ती दायित्वाची रकमेसाठी स्वतः कंपनीकडे वचनबद्ध असणार आहे;
- ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याच्या दायित्वाचे पेमेंट करण्यासाठी कॉल करेल;
- जर तो हमी म्हणून रक्कम भरण्यास अयशस्वी ठरल्यास कंपनीकडे त्याच्या/तिच्या कंपनीमधील इतर पैशांची मालकी आहे का;
- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणापर्यंत मर्यादित किंवा अमर्यादित आहे का; आणि
- कोणती वेळ आणि परिस्थितीत त्याचे/तिचे हमीदार म्हणून दायित्व डिस्चार्ज केले जाईल तसेच कंपनी त्याला/तिला कोणत्या पद्धतीने याबद्दल सूचित करेल.

जी व्यक्ती कर्जदाराचा हमीदार म्हणून राहते त्याला/तिला कंपनी कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीमध्ये कोणत्याही प्रतिकूल परिवर्तनाची माहिती देईल.

11. सर्वसाधारण:

याठिकाणी नमूद केल्याप्रमाणे आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुरूप, या कोडमध्ये कोणत्याही पूर्व वैयक्तिक सूचनेशिवाय, सुधारणा करणे /दुरुस्ती करणे /हटविणे /जोडणे /सुधारित करणे आणि वेळोवेळी अपडेट प्रदान करण्याचा तिचा हक्क कंपनी राखून ठेवीत आहे आणि असे बदल / हटवणे / समाविष्ट करणे कस्टमर्सवर बंधनकारक राहील.

जर कस्टमरला, कंपनीने व्यवसायाच्या सामान्य कोर्समध्ये अंगिकारलेल्या कोड आणि पद्धत आणि प्रक्रियेच्या संदर्भात कोणतेही सहाय्य आणि/किंवा स्पष्टीकरण आवश्यक असेल तर कस्टमर आमच्या टोल फ्री हेल्पलाईन 022-45297300 द्वारे किंवा bhflwecare@bajajhousing.co.in वर ईमेल करण्याद्वारे कंपनीशी संपर्क साधू शकतो.

कंपनीच्या सर्वोत्तम हितासाठी कस्टमर सोबत सर्व वेळी सौहार्दपूर्ण संबंध राखणे हे कर्मचारी सदस्य आणि कंपनीच्या अधिकृत प्रतिनिधीचा सर्वतोपरी प्रयत्न असेल. कस्टमरच्या स्पष्टीकरणाने पूर्णपणे समाधानी होईपर्यंत आणि कंपनीसोबत करार/करारात प्रवेश करण्यापूर्वी सर्व अटी व शर्ती त्यांच्याद्वारे स्वीकारल्या जाईपर्यंत त्यास प्रॉडक्ट्सची सर्व माहिती दिली जाईल.