

यथार्थ कार्य संहिता

एडेलवाइस हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड
CIN: U65922MH2008PLC182906
टॉवर ३, विंग बी, कोहिनूर सिटी मॉल,
कोहिनूर सिटी, किरोल रोड,
कुर्ला (पश्चिम), मुंबई - ४०००७०
वेबसाइट: www.edelweisshousingfin.com

जानेवारी १६, २०१२ रोजीच्या बोर्ड मिटिंगमध्ये अंगिकारलेला आणि मे
०६, २०२२ रोजी झालेल्या बोर्ड मिटिंगमध्ये उजळणी करण्यात आलेली

यथार्थ कार्य संहिता

एडेलवाइस हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड (इएचएफएल/कंपनी) ही नॅशनल हाउसिंग बँक (एनएचबी)सह नोंदणी करण्यात आलेली गृह वित्त कंपनी असून ती गृह वित्त आणि इतर वित्तांना आपल्या ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्याचा व्यवसाय करते. अशी क्रेडिट सुविधा विविध प्रकारच्या ग्राहकांना दिली जाते, ज्यामध्ये व्यक्ती, भागीदारी संस्था, कंपनी आणि इतर कार्पोरेट/ विधी संस्थांचा समावेश होतो.

कंपनीने यथार्थ कार्य संहितेची संहितेची रचना आणि अंगिकार केला आहे, ज्यामध्ये ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना यथार्थ आचरणाचे मानक ठरवले गेले असून ते सर्व उत्पादन व सेवांना लागू होतात, मग ते कंपनीद्वारे विविध माध्यम आणि पध्दतींनी असले तरी हे मानक लागू केले जातात. संहितेचा अंगिकार दिनांक १ जुलै २०१६ रोजी नॅशनल हाउसिंग बँकने दिलेल्या यथार्थ कार्य संहितेवरील मास्टर सक्च्युलरच्या आधारावर केला गेला असून तो वेळोवेळी सुधारणा केलेल्या आणि रिजर्व्ह बँक ऑफ इंडिया मास्टर डायरेक्शन नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनीने -हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिजर्व्ह बँक) निर्देश, २०२१ दिनांक १७,२०२१ रोजी केलेल्या उजळणीच्या आधारावर आहे.

१. संहितेचा उद्देश

या उद्देशांसाठी संहिता विकसित करण्यात आली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानक निश्चित करण्यामार्फत चांगल्या आणि यथार्थ कार्यांना चालना देणे;
- पारदर्शकता वाढवणे ज्यामुळे ग्राहकांना ते सेवांकडून व्यवहार्यपणे काय अपेक्षा करू शकतात याचे आकलन होईल;
- बाजारपेठ फोर्ससना स्पर्धेच्या माध्यमाने उच्च संचालन मानक गाठण्यास प्रोत्साहित करणे; (d) ग्राहकांसह यथार्थ आणि समन्वय असलेल्या संबंधाला प्रोत्साहन देणे (e) गृह वित्त यंत्रणेतील विश्वासाला वृद्धिंगत करणे.

२. संहितेचा कार्यान्वय

या संहितेचे सर्व भाग सर्व उत्पादने व सेवांना लागू होतात, मग त्या कंपनी किंवा सहयोगीमार्फत काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टाने अथवा संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांनी देण्यात येत असतील अथवा इंटरनेटवरून किंवा इतर अन्य पध्दतीने दिल्या जात असतील.

३. यथार्थपणे आणि व्यवहार्यपणे वागून सर्व ग्राहकांसोबत याद्वारे व्यवहार करणे:

- या संहितेच्या वचनबद्धता आणि मानकांना आम्ही देऊ करत असलेल्या उत्पादन आणि सेवांसाठी आणि आमचा कर्मचारी वर्ग आचरत असलेल्या प्रक्रिया व कार्यांमध्ये पूर्ण करणे;
- उत्पादने आणि सेवा पत्रातील संबंधित कायदे व नियमनांना आणि उत्साहाला पूर्ण करत असल्याची खात्री करणे;
- ग्राहकांशी आम्ही करत असलेले व्यवहार एकात्मकता आणि पारदर्शकतेच्या तत्वांवर आधारलेले असण्याची खात्री करणे;

४. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- आम्ही याची खात्री करू की, सर्व जाहिराती आणि प्रमोशनल सामुग्री स्पष्ट, वास्तविक असेल आणि दिशाभूल करणारी नसेल.
- कोणत्याही मीडियातील कोणत्याही जाहिरातीत आणि प्रमोशनल सामुग्रीत जिथे सेवा किंवा उत्पादनावर लक्ष केंद्रित केले गेले असले आणि व्याज दरासाठी संदर्भाचा आंतर्भाव असेल तेथे, आम्ही इतर फी आणि शुल्क जर असल्यास ते लागू होईल किंवा नाही हे देखील दर्शवू त्याचप्रमाणे विनंती केल्यावर किंवा वेबसाइटवर संबंधित अटी आणि शर्तीचा संपूर्ण तपशील देऊ.
- आम्ही व्याज दर, सामाईक फी आणि शुल्कांची माहिती आमच्या शाखांमध्ये सूचना लावून; टेलिफोनवरून किंवा हेलप-लाइन्सवरून; आमच्या वेबसाइटवर; नियुक्त केलेल्या कर्मचारी वर्गा/हेल्प डेस्कमार्फत किंवा सेवा मार्गदर्शक/ टॅरिफ परिशिष्ट देण्यामार्फत उपलब्ध करून देऊ.

जर आम्ही त्रयस्थ पक्षांच्या सेवा समर्थन सेवा देण्यासाठी घेत असल्यास, आम्ही याची खात्री करू की, हे त्रयस्थ पक्ष ग्राहकांच्या व्यक्तीगत माहितीला (जर ती अशा त्रयस्थ पक्षांना उपलब्ध असेल तर) आमच्या सारख्याच गोपनीयतेच्या स्तराने आणि सुरक्षिततेने हाताळतील.

- (iv) आम्ही वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांनी लाभ घेतलेल्या आमच्या उत्पादनांची विविध वैशिष्टे सांगू. आमच्या इतर उत्पादनांची किंवा उत्पादन/सेवांच्या संदर्भातील प्रमोशनल ऑफर्सची माहिती जर ग्राहकांनी अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे मिळवण्यास अनुमती दिली असल्यास किंवा त्याची वेबसाइटवर किंवा ग्राहकांच्या सेवा क्रमांकावर नोंदणी केली असल्यास ग्राहकांना सांगू.
- (v) आमच्या थेट विक्री एजन्सीजसाठी (डीएसए)आम्ही आचार संहितेची शिफारस करू, ज्यांच्या सेवा उत्पादन/सेवांचे विपणन करण्यासाठी घेतल्या जात आहेत, ही संहिता त्यांना उत्पादनांची व्यक्तीगतपणे किंवा फोनवरून विक्री करताना ग्राहकांना संपर्क साधताना स्वतःची ओळख देण्यासाठी इतर बाबींसोबत आवश्यक असेल. .
- (vi) ग्राहकाकडून आमचे प्रतिनिधी/कुरियर किंवा डीएसएद्वारे कोणतेही अनुचित आचरण किंवा या संहितेचे उल्लंघन करणारे कार्य केले गेल्याची तक्रार येण्याच्या स्थितीत, योग्य ती पावले उचलली जाऊन तपासणी केली जाईल आणि तक्रारीला हाताळले जाईल आणि जर ग्राहकाला क्षती पोहोचल्यास ती भरून काढली जाईल.

५. कर्जे

- (i) कर्जाचे निवेदन आणि त्यांची प्रक्रिया –
 - (a) कर्ज उत्पादन देतेवेळी, आम्ही लागू होणारे व्याज दर, फी/शुल्क, जर असल्यास, प्रक्रियेसाठी देय रक्कम, अग्रिम परताव्याचे विकल्प आणि शुल्क, जर असल्यास त्याचप्रमाणे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणा-या कोणत्याही बाबींची माहिती देऊ, ज्यामुळे इतर कर्जदात्यांसोबत त्यांची योग्य ती तुलना करता येईल आणि कर्जदार सूचित निर्णय घेऊ शकेल.
 - (b) आम्ही कर्जदाराला कर्जाच्या निवेदनावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेल्या फी/शुल्कांची, कर्ज मंजूर/ वितरण न होण्याच्या स्थितीतील परत देण्यायोग्य फीची रक्कम, अग्रिम परताव्याचे विकल्प आणि शुल्क, जर असेल तर; उशिरा केलेल्या परताव्यावरील दंड जर असेल तर, स्थिरवरून अस्थायी दरावर किंवा उलट पध्दतीने कर्जाला स्विच करण्याचे रुपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज रि-सेट कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होणा-या इतर बाबींची सर्व माहिती देऊ. आम्ही हे शुल्क/फी पक्षपाती नसण्याची देखील खात्री करून घेऊ.
 - (c) कर्जाच्या निवेदन फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणा-या सर्व आवश्यक माहितीचा आंतर्भाव असतो, ज्यामुळे इतर एचएफसीच्या अटी व शर्तीशी योग्य ती तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदार सूचित निर्णय घेऊ शकतो. कर्जाच्या निवेदनाचा फॉर्म त्यासोबत प्रस्तुत करण्याच्या सर्व दस्तऐवजांची सूचित दर्शवतो.
 - (d) आम्ही सर्व कर्ज निवेदनांची पोचपावती देऊ. कर्जाची निवेदने सर्व बाबतीत पूर्ण असलेल्या निवेदनाच्या दिनांकापासून कर्जदार आणि कंपनीच्यामध्ये परस्पर सहमती झालेल्या कालावधीत डिस्पोज ऑफ केली जातील

(ii) कर्जाची मंजूरी आणि अटी/शर्ती

- (a) सर्वसामान्यपणे कर्जाच्या निवेदनाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेल्या सर्व तपशीलाला आमच्यामार्फत निवेदनाच्या वेळी संग्रहित केले जाईल. जर आम्हाला अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास, ग्राहकाला तात्काळ पुन्हा संपर्क करण्यास सांगितले जाईल.
- (b) ग्राहक लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने मंजूर झालेल्या किंवा तद्सम कर्जाच्या रकमेची सर्व अटी व शर्तीसह सूचना दिली जाईल, ज्यात व्याजाचा ऍन्युअलाइझ दर, निवेदनाची पध्दत, ईएमआय स्वरूप, पूर्वपरतावा शुल्क इ. बदल माहितीचा समावेश असेल आणि ग्राहकाकडून अशा अटी व शर्तीची सहमती घेतली जाईल.
- (c) उशीरा केलेल्या परताव्यासाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्जाच्या करारनाम्यात ठळक अक्षरात दिले जाईल.

(d) आम्ही कर्ज दस्तऐवजाच्या ग्राहकाद्वारे कार्यान्वय झालेल्या सर्व प्रति कर्जाच्या दस्तऐवजात दिलेल्या सर्व जोडण्यांच्या कॉपीसह मंजूरी/ कर्जाच्या वितरणाच्या वेळी देऊ.

(iii) कर्जाच्या निवेदनाच्या नामंजूरीचे संप्रेषण

जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसल्यास, ती पत्राने किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाने नामंजूरीचे कारण कळवेल.

(iv) अटी आणि शर्तीमधल्या बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a) आम्ही ग्राहकाने केलेल्या वितरणाच्या विनंतीप्रमाणे किंवा कर्ज करारात/मंजूरी पत्रात दिलेल्या वितरण परिशिष्टानुसार कर्जाचे वितरण करू.
- b) आम्ही अटी व शर्तीमधल्या कोणत्याही बदलाची ग्राहकाला सूचना देऊ, ज्यामध्ये वितरण परिशिष्ट, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व परतावा शुल्क, लागू होणा-या इतर फी/शुल्क इ.तील बदलाचा आंतर्भाव होईल आम्ही याची देखील खात्री करू की व्याज दर आणि शुल्कांमधले बदल संभाव्यरित्याच लागू होतील. या बाबत सुयोग्य अट कर्जाच्या करारनाम्यात स्थापित केली जाईल.
- c) जर असा बदल ग्राहकासाठी हितावह नसेल, तर ग्राहक अशा बदलाच्या ६० दिवसांच्या आत सूचना न देता त्याचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता त्याला स्विकारू शकतो.
- d) पेमेंट रिकॉल/वाढवण्याचा निर्णय घेण्याआधी किंवा करारनाम्याच्या अन्वये प्रदर्शनाआधी किंवा अतिरिक्त तारणाच्या अपेक्षेबद्दल आम्ही कर्जदारांना कर्जाच्या करारनाम्याच्या संदर्भाने सूचना देऊ.
- e) आम्ही सर्व थकबाकीचा परतावा केल्यावर किंवा कर्जाची सर्व रक्कम जी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन आहे किंवा कर्जदारावर आम्ही केलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी असलेला लीन यांच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या रकमेची वसूली झाल्यावर सर्व तारणे मुक्त करू. जर असा सेट ऑफचा अधिकार कार्यान्वयित करायचा असल्यास, कर्जदाराला त्याबद्दल राहिलेल्या दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलाबद्दल त्याचप्रमाणे संबंधित दाव्याची तडजोड होईपर्यंत/तो दिला जाईपर्यंत आमच्याकडे तारणे ठेवून घेण्यासाठी आम्ही पात्र असलेल्या स्थितींची पूर्वसूचना देऊ.
- f) कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व परतावा दंड कोणत्याही अस्थायी दराच्या मुदत कर्जावर आकारणार नाही जे व्यक्तीगत कर्जदारांना सह-बांधिल व्यक्तीसह किंवा शिवाय व्यवसायाच्या व्यतिरिक्त मंजूर झालेल्या उद्देशासाठी देण्यात आले आहे .

६. हमीदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी हमीदार बनण्याची इच्छा असते, तेव्हा तिला याबद्दल सूचित केले जाईल:

- (a) हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- (b) कंपनीला तो/ती वचन देत असलेली दायित्वाची रक्कम;
- (c) आम्ही त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व देण्यासाठी बोलावण्याच्या स्थिती;
- (d) हमीदार म्हणून तो/ती अयशस्वी होण्याच्या स्थितीत, आम्ही त्याचे/तिचे मोनीज/तारणे कंपनीमध्ये रिकोर्स करू अथवा नाही;
- (e) हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट मात्रेपुरते मर्यादित असेल किंवा ते अमर्याद असेल;
- (f) वेळ आणि परिस्थिती ज्यात त्याचे/तिचे हमीदार म्हणून असलेले दायित्व पूर्ण केले जाईल, आम्ही त्याला/तिला त्याबद्दल सूचित करणारे माध्यम; आणि
- (g) हमीदाराने क्रेडिटर/कर्जदात्याने केलेली मागणी पूर्ण करण्यास, देय देण्यासाठी पुरेशी पात्रता असूनही नकार दिल्यास, अशा हमीदाराला देखील विलफुल डिफॉल्टर समजले जाईल.

आम्ही त्याला/तिला तो हमीदार असलेल्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीत झालेल्या कोणत्याही भौतिक विपरीत बदलाची सूचना देऊ.

७. गोपनीयता आणि गुप्तता

ग्राहकाच्या सर्व व्यक्तीगत माहितीला खाजगी आणि गुप्त समजले जाईल (जरी ग्राहक पुढे ग्राहक राहिला नाही तरी) आणि खालील तत्वे आणि धोरणांनी मार्गदर्शित केले जाईल. आम्ही ग्राहकाच्या खात्यांशी निगडित कोणतीही माहिती किंवा डेटा उघड करणार नाही, जो ग्राहकाने किंवा इतरांनी दिलेला असेल, ही माहिती खालील अपवादात्मक स्थिती वगळता आमच्या समुहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही दाखवली जाणार नाही

- जर कायद्याने माहिती द्यावी लागली तर;
- जर जनतेबद्दलच्या कर्तव्यापोटी माहिती उघड करावी लागली तर;
- जर आमच्या हितासाठी त्यांना माहिती द्यावी लागली तर (उदा. घोटाळा टाळण्यासाठी) पण त्याला ग्राहक किंवा त्याच्या खात्यांबद्दल (ज्यात ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता समाविष्ट असेल) समुहातील कंपन्यांचा समावेश करत दुस-या कोणालाही विपणन उद्देशासाठी माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाणार नाही;
- जर ग्राहकाने आम्हाला माहिती सांगण्याची विनंती केली किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने;
- जर आम्हाला ग्राहकाचा संदर्भ देण्याची विनंती केली गेली; तर आम्ही ती देण्याआधी त्याची/तिची लेखी परवानगी घेऊ;
- ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांच्या वर्तमान कायद्याच्या चौकटीच्या अंतर्गत असलेल्या अवाक्यापर्यंत आमच्याकडे असलेल्या त्याच्या/तिच्या व्यक्तीगत नोंदी हाताळण्याची सूचना दिली जाईल; आणि
- आम्ही ग्राहकाच्या व्यक्तीगत माहितीचा वापर आमचा आंतर्भाव करत कोणाकडून देखील विपणनाच्या उद्देशासाठी करणार नाही जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्याची विशेष परवानगी देत नाही.

८. आकारल्या जाणा-या व्याजाचे नियमन:

- संचालक मंडळाने व्याजदर मॉडेलचा अंगिकार कर्ज आणि अग्रिम रकमांवर व्याज दराचे निर्धारण करण्यासाठी केला आहे, प्रक्रिया आणि इतर शुल्के इतर घटकांना विचाराधीन घेऊन आकारली जाईल उदा. निधीचे मूल्य, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इ. व्याज दर आणि जोखमीच्या ग्रेडेशनचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी आकारल्या जाणा-या वेगवेगळ्या व्याजदरांचा रॅशनले कर्जदार किंवा ग्राहकाला निवेदन फॉर्ममध्ये अनावरीत केला जाईल आणि सहमत झालेले व्याज मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.
- व्याजदर आणि जोखमीच्या ग्रेडेशनचा दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून देण्यात येईल. व्याज दरामध्ये बदल झाल्यास वेबसाइटवर किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- व्याजदर ऍन्युअलाइझ दर असतील ज्यामुळे कर्जदाराला खात्यावर आकारल्या जाणा-या अचूक दरांची माहिती असेल.

९. थकबाकी गोळा करणे

- जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा आम्ही ग्राहकाला रक्कम, कालावधी आणि परताव्याच्या काळाच्या माध्यमाने परताव्याला समजावून सांगू. पण जर ग्राहकाने परतावा परिशिष्टाचे अनुसरण केले नाही तर, जमीन कायदानुसार परिभाषित केलेल्या प्रक्रियेचा थकबाकी वसूल करण्यासाठी उपयोग केला जाईल. ग्राहकाला सूचना पाठवून किंवा घरी व्यक्तीशः भेट देऊन आणि/किंवा तारणाला जर ते असल्यास पुनःअधिग्रहण करून ग्राहकाला आठवण करून देण्याचा प्रक्रियेत आंतर्भाव असेल.
- आमचे संग्रहण धोरण सौदार्ह, यथायोग्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर रचले गेले आहे. आम्हाला ग्राहकाचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंधाला चालना देण्यात विश्वास आहे. आमचा कर्मचारी वर्ग किंवा आमचे प्रतिनिधित्व करण्याची अधिकृतता असलेली कोणतीही व्यक्ती थकबाकी गोळा करताना आणि/किंवा तारणाचे अधिग्रहण करताना स्वतःची ओळख सांगेल आणि आम्ही दिलेले

अधिकृतता पत्र दाखवेल आणि विनंतीवरुन त्याला/तिला आम्ही किंवा कंपनीच्या अधिकृततेच्या अंतर्गत दिले गेलेले ओळखपत्र दाखवेल. आम्ही ग्राहकांना थकबाकीच्या संदर्भातील सर्व माहिती देऊ आणि थकबाकीच्या परताव्यासाठी पुरेशी सूचना देण्यासाठी प्रयत्नशील असू.

- (iii) कर्मचारी वर्गातील सर्व सदस्य किंवा आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृतता असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने संग्रहण आणि/किंवा तारणाचे अधिग्रहण करताना खाली सुनिश्चित केलेल्या मार्गदर्शकांचे अनुसरण करणे आवश्यक आहे :
- (a) ग्राहकाला सहजपणे त्याच्या/तिच्या निवडीच्या स्थळावर आणि विशिष्ट जागेच्या अनुपस्थितीत त्याच्या रहिवासाच्या ठिकाणी संपर्क करावा जर तो/ती निवासस्थानी उपलब्ध नसेल तर व्यवसायाच्या/रोजगाराच्या स्थळावर संपर्क करावा.
- (b) ओळख आणि आमचे प्रतिनिधित्व करण्याची अधिकृतता ग्राहकाला सर्वात आधी माहित करुन द्यावी.
- (c) ग्राहकाच्या खाजगीपणाचा आदर केला जाणे आवश्यक आहे.
- (d) ग्राहकाशी सभ्यपणे संवाद साधावा.
- (e) आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांना विशिष्ट परिस्थिती नसेपर्यंत व्यवसाय किंवा रोजगाराच्या स्थळावर आवश्यकतेप्रमाणे ०७०० hrs - १९०० hrs च्या दरम्यान संपर्क करतील.
- (f) जर ग्राहकाने विशिष्ट वेळी कॉल करणे किंवा एखाद्या विशिष्ट स्थानाला टाळण्याची विनंती केल्यास तिचा शक्यतो आदर केला जाईल.
- (g) वेळ आणि कॉल्सची संख्या तसे संवादाच्या मजकूराचे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.
- (h) थकबाकीच्या संदर्भातील वाद किंवा तंटे परस्पर सहमतीने आणि सर्वसामान्य प्रकारे सोडवण्यासाठी मदत दिली जाईल.
- (i) थकबाकी संग्रहणासाठी ग्राहकाच्या स्थळावर भेट देताना सभ्यपणा आणि सुशीलता राखली जाईल.
- (j) कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीच्या स्थितींसारख्या अयोग्य प्रसंगांना थकबाकीसाठी कॉल करतेवेळी किंवा भेटी दरम्यान टाळले जाईल.

१०. तक्रारी आणि तक्रारी

अंतर्गत प्रक्रिया

- (a) कंपनीकडे तक्रारी आणि हरकती मिळवण्यासाठी, नोंदवण्यासाठी आणि तोडगा काढण्यासाठी त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात यंत्रणा आणि प्रक्रिया असतील.
- (b) कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रार निवारण यंत्रणा संस्थेत स्थापित केली असून त्यामार्फत तक्रारी व हरकतींचे निवारण केले जाते. अशी यंत्रणा कर्जदाता संस्थांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे तंटे ऐकले जाण्याची आणि पुढच्या उच्च पातळीवर त्यांचे निवारण केले जाण्याची खात्री देते.
- (c) कंपनीच्या कार्यान्वयाच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व वाद/तक्रारी ज्यात आउटसोर्स एजन्सीने दिलेल्या सेवांच्या संदर्भातील समस्यांचा समावेश होतो, त्यांना सूचित केल्यावर त्यांची सुनावणी होऊन निवारण केले जाईल.
- (d) ग्राहकाला तक्रारी योग्यप्रकारे आणि पटकन हाताळण्यासाठी कंपनीच्या प्रक्रियेची माहिती शोधण्याची विचारणा केली जाईल.
- (e) जर ग्राहकाला तक्रार करायची असेल तर त्यांना खालील बदल सूचना दिल्या जातील:
 - i. हे कसे करावे
 - ii. तक्रार कुठे करता येईल

- iii. तक्रार कशी गेली पाहिजे.
- iv. उत्तराची केव्हापर्यंत अपेक्षा करता येईल
- v. निवारणासाठी कोणाला संपर्क करावा
- vi. ग्राहक फलिताबद्दल समाधानी नसल्यास काय करावे
- vii. आमचा कर्मचारी वर्ग ग्राहकाला त्याच्या कोणत्याही प्रश्नांसाठी मदत करेल.

- (f) जर तक्रार ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात आली असेल, तर आम्ही त्याला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/उत्तर देण्यासाठी प्रयत्नशील राहू. पोचपावतीमध्ये तक्रारीला हाताळणा-या अधिका-याच्या नाव व पदाचा समावेश असेल. जर तक्रार नियुक्त केलेल्या टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा कस्टमर सर्विस नंबरावरून फोन करून केली गेली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि योग्य कालावधीच्या आत त्याला प्रगती कळवली जाईल.
- (g) प्रकरणाची तपासणी करून, आम्ही ग्राहकाला त्याचा अंतिम उपाय पाठवू किंवा आम्हाला उत्तरासाठी आणखीन काळ का लागणार आहे हे सांगू आणि तक्रार मिळवण्याच्या सहा आठवड्यांच्या आत निवारण करण्याचे प्रयत्न करू आणि तरी तो/ती समाधानी नसल्यास त्याला/तिला तक्रार पुढे नेण्याची सूचना देऊ.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

कोणत्याही तक्रार/हरकतीच्या स्थितीत ग्राहक आमच्या कार्पोरेट कार्यालयाला खालील माध्यमांनी संपर्क करू शकतात:

टेलिफोन: ०२२ - ४३४२८१५०; **टोल फ्री :** १-८००-१०२६३७१

ईमेल/ पत्र यांच्या नावे:

सुश्री शिवाली शिंदे (तक्रार निवारण अधिकारी)

ईमेल: homeservice@edelweissfin.com

पत्र: टॉवर ३, बी विंग, कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई-४०००७०

प्रकरणाची तपासणी केल्यावर, अशी तक्रार मिळवण्याच्या सहा (६) आठवड्यांच्या आत आमचे उत्तर देण्यासाठी आम्ही प्रयत्नशील असू.

जर ग्राहकाला एका महिन्याच्या आत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाने तो असमाधानी असेल, तर तक्रार करणारी व्यक्ती नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षामध्ये संपर्क करून दिलेल्या लिंकवर आपली तक्रार ऑनलाइन नोंदवू शकतो <http://grids.nhbonline.org.in> किंवा ऑफलाइन माध्यमात पोस्टाने [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx) लिंकवर उपलब्ध असलेल्या दिलेल्या फॉर्ममध्ये यापत्त्यावर पाठवू शकतो: नॅशनल हाउसिंग बँक, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष), ४था मजला, कोर-५ए, इंडिया हॅबिटाट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली ११०००३.

वर दिलेली तक्रार निवारण प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे <https://www.edelweisshousingfin.com>

११. सर्वसामान्य

- (a) कर्जाच्या करारनाम्याच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशाखेरीज (कर्जदाराद्वारे आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात येईपर्यंत) कर्जदाराच्या व्यवसायात हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहिल.
- (b) कर्जाच्या वसूलीच्या बाबतीत, कंपनी पिळवणूकीपासून दूर राहिल म्हणजेच कर्जदारांना अवेळी त्रास देणे, कर्जाच्या वसूलीसाठी ताकदीचा वापर करणे इ. कंपनीच्या कर्मचारी वर्गाचे उध्दट वर्तन समाविष्ट करत ग्राहकांकडून आलेल्या तक्रारींच्या बाबतीत, कंपनी कर्मचारी वर्गाला ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी प्रशिक्षण देईल.
- (c) जर आम्हाला आवश्यक वाटले तर, आम्ही ग्राहकाने कर्जाच्या निवेदनात दिलेल्या तपशीलाला त्याला/तिला रहिवासावर आणि/किंवा व्यवसायाच्या टेलिफोन क्रमांकावर आणि/किंवा व्यक्तीशः त्याच्या/तिच्या घरी आणि/किंवा व्यवसायाच्या स्थळावर

आमच्या कर्मचारी वर्गामार्फत किंवा या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीजच्या माध्यमाने भेट देऊन आमच्यामार्फत आवश्यक वाटण्यानुसार तपशीलाचे सत्यापन करून घेऊ.

- (d) आम्ही ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहाराची तपासणी करावी लागण्याच्या स्थितीत किंवा पोलिस/इतर तपासणी एजन्सीसह, जर आम्हाला त्यांना सहभागी करून आवश्यकता वाटल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्याबद्दल सूचना देऊ.
- (e) आम्ही ग्राहकाला जर ग्राहक घोटाळ्याच्या कृती करत असल्यास सूचित करू, तो/ती खात्यावरच्या सर्व तोट्यासाठी जवाबदार असेल आणि जर ग्राहकाने पुरेशी खबरदारी घेतली नाही आणि तोटा झाला तर त्यासाठी ग्राहकाला जवाबदार धरले जाऊ शकते.
- (f) आम्ही आमच्या उत्पादन आणि सेवांना खालील एका किंवा जास्त भाषांमध्ये दर्शवू: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य ती स्थानिक भाषा.
- (g) आम्ही लिंग, जात आणि धर्माच्या पार्श्वभूमीवर वित्त देतेवेळी भेदभाव करणार नाही. पुढे आम्ही दृष्टिदोष असलेल्यांना किंवा दिव्यांग निवेदकांना अक्षमतेच्या पार्श्वभूमीवर उत्पादन, सेवा, सुविधा इ, देतेवेळी भेदभाव करणार नाही. पण याने आम्हाला समाजाच्या विविध विभागांसाठी योजनांमध्ये सहभाग घेताना कोणतेही बंधन येणार नाही.
- (h) आम्ही कर्ज खात्याच्या स्थानांतरणाच्या विनंत्यांवर प्रक्रिया करू, मग त्या कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्त संस्थेकडून सर्वसामान्यपणे आल्या असू शकतात. कंपनीची अनुमती किंवा नकार विनंती मिळाल्या दिनांकापासून २१ दिवसांच्या आत कळवला जाईल.
- (i) कंपनी आणि व्यक्तीगत कर्जदारात सहमत झालेल्या महत्वाच्या अटी व शर्तींना पटकन आणि चांगले समजता यावे म्हणून, कंपनी सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमाआयटीसी) असलेला दस्तऐवज सर्व प्रकरणांमध्ये दिलेल्या स्वरूपात मिळवेल. दस्तऐवज वर्तमान कर्जाच्या आणि कंपनीने मिळवलेल्या सिक्युरिटी दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. नक्कल प्रत (आवश्यक असल्यास कर्जदाराला समजणा-या भाषे) पोचपावतीच्या अंतर्गत कर्जदाराला कंपनी आणि कर्जदारात झालेल्या कार्यान्वयाच्या बाबतीत सुपूर्द केली जाईल.
- (j) आम्ही गृह कर्जावर पूर्व-परतावा शुल्क किंवा प्रि-क्लोजर दंड खालील स्थितींच्या अंतर्गत आकारणार नाही:
- जेव्हा गृह कर्ज फ्लोटिंग किंवा अस्थिर दराच्या आधारावर असेल आणि कोणत्याही स्रोतापासून प्रि-क्लोज झाले असेल.
 - जेव्हा गृह कर्ज स्थिर व्याज तत्वावर असेल आणि कर्जदाराने त्याच्या स्वतःच्या स्रोतांनी ते प्रि-क्लोज केलेले असेल.
 - स्वतःचे स्रोत या संज्ञेचा अर्थ बँक/एसएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्त संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर माध्यमांमार्फत असा होतो.
 - सर्व ड्युएल/विशेष दर (स्थिर आणि अस्थिरचे संयोजन) गृह कर्जावर स्थिर/अस्थिर दरासाठी लागू असलेले प्रि-क्लोजर नियम लागू होतील, जे प्रि-क्लोजरच्या वेळी कर्ज स्थिर दरावर होते की फ्लोटिंग किंवा अस्थिर दरावर यावर अवलंबून असेल. ड्युएल/विशेष दराच्या गृह कर्जाच्या स्थितीत एकदा कर्ज अस्थिर दरात रुपांतरीत झाले की स्थिर व्याजदर कालावधी समाप्त झाल्यावर अस्थिर दराचे प्रि क्लोजर नियम लागू होतील.
- (k) संहितेचे प्रकाशन करण्यासाठी आम्ही:-
- ग्राहकांना वर्तमान आणि नवीन संहिता प्रत देऊ;
 - या संहितेला विनंतीवरून काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाने किंवा मेलने उपलब्ध करून दिले जाईल;
 - या संहितेला प्रत्येक शाखेत आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केले जाईल. ती येथे उपलब्ध आहे
 - <https://www.edelweisshousingfin.com> ; आणि
 - संहितेबद्दल माहिती देण्यासाठी आणि तिला कार्यरत करण्यासाठी आमच्या कर्मचारी वर्गाला प्रशिक्षण दिले जाण्याची खात्री करून दिली जाईल.

- (l) या संहितेची वार्षिक अंतराळाने किंवा नियामक विकास होताना किंवा बोर्डाला संहितेची उजळणी करणे आवश्यक वाटेल तेव्हा उजळणी केली जाईल.
- (m) संहितेची अनुसरण विभागाच्या आणि इतर संबंधित स्टेक होल्डर्सच्या जर असल्यास शिफारशीच्या आधारावर उजळणी केली जाऊन बोर्डामार्फत अंतिम सहमती दिली जाईल.