



निडो-फेअर प्रॅक्टिस कोड

निडो होम फायनान्स लिमिटेड (याआधी एडलवाईस हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ज्ञात असलेली संस्था)

सीआयएन: **U65922MH2008PLC182906**

टॉवर ३, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल,

कोहिनूर सिटी, किरोल रोड,

कुर्ला (पश्चिम), मुंबई – 400070

वेबसाइट: www.nidohomefin.com

दस्तऐवजाचे नाव	फेअर प्रॅक्टिस कोड
दस्तऐवजाचे मालक	कॉप्लियान्स
सुरक्षा वर्गीकरण	अंतर्गत
स्थळ	सर्व निडो स्थळांसाठी लागू
मंजूरी देणारे	संचालक मंडळ
आवृत्ती नियंत्रण	v2022-23.03

आवृत्ती	सुधारणा दिनांक	संक्षेपात वर्णन
v2022- 23.03	मार्च 29, 2023	कोणतेही भौतिक बदल न करण्यासह फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा
V2022- 23.02	नोव्हेंबर 01, 2022	वार्षिक आढाव्याचा भाग म्हणून फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा
V2022- 23.01	मे 6, 2022	कोणतेही भौतिक बदल न करण्यासह फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा
V1	जानेवारी 16, 2012	फेअर प्रॅक्टिस कोडचा अंगिकार

[केवळ अंतर्गत उपयोगासाठी]

हा गोपनीय दस्तऐवज आहे. अनधिकृत ऍक्सेस, कॉपी करणे आणि रिप्लिकेशनवर निर्बंध आहे.

अनुक्रमणिका

1.	परिचय	3
1.1	पार्श्वभूमी	3
1.2	उद्देश	3
1.3	व्याप्ती	3
2	जाहिरात, विपणन आणि विक्री	3
3	कर्जे	4
4	हमीदार	6
5	खाजगीपणा आणि गोपनीयता	6
6	आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजावरचे नियमन	6
7	कंपनीद्वारे आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजाबद्दल तक्रारी	7
8	देय संकलन	7
9	तक्रारी	8
10	सर्वसामान्य बाबी	9
11	आढावा आणि सुधारणा	10

1. परिचय

1.1 पार्श्वभूमी

निडो होम फायनान्स लिमिटेडने (याआधी एडलवाईस हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड म्हणून ज्ञात असलेली संस्था) (निडो/कंपनी) एक वाजवी आचरण संहिता तयार केली आहे आणि स्वीकारली आहे. "कोड" जो ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी सराव मानकांसाठी तत्वे निश्चित करतो आणि सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ती कंपनीने विविध चॅनेल आणि पद्धतींद्वारे प्रदान केली असली तरी. न्यायिक मास्टर परिपत्रकाच्या आधारे संहिता स्वीकारण्यात आली. नॅशनल हाऊसिंग बँकेने 1 जुलै 2016 रोजी जारी केलेला आचारसंहिता आणि वेळोवेळी सुधारणा केल्यानुसार आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया मास्टर डायरेक्शन नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 रोजी.

या कोडचे सर्व भाग सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतात, मग ते कंपनी किंवा उपकंपनीद्वारे काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे प्रदान केले जातात.

1.2 उद्दिष्ट

याद्वारे यथार्थपणे व वाजवी पद्धतीने ग्राहकांसोबत वागणे

- आम्ही ऑफर करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि आमचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींसाठी या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे;
- आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे;
- ग्राहकांसोबतचे आमचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहेत याची खात्री करणे;

1.3 व्याप्ती

कोडसाठी विकसित केली गेला आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करा;
- पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकांना ते सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- बाजारातील शक्तींना, स्पर्धेद्वारे, उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करा; (d) ग्राहकांशी निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध वाढवणे;
- ग्राहकांसोबत यथार्थ आणि सुसंवादित संबंधांना चालना देणे.
- गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

2. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

- a कंपनी सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, तथ्यात्मक आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करेल.
- b सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, आम्ही हे देखील सूचित करू की इतर फी आणि शुल्क, जर असतील तर, लागू होतील की नाही आणि त्याबद्दलचे संपूर्ण तपशील संबंधित अटी व शर्ती विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.
- c कंपनी तिच्या शाखांमध्ये नोटीस टाकून व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्क यांची माहिती टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; आमच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक / दर वेळापत्रक याद्वारे देईल. आम्ही समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, आम्ही हे सुनिश्चित करू की असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) आमच्यासारख्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.
- d कंपनीची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दिली असेल तरच त्यांना दिली जाऊ शकते.
- e कंपनी तिच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) एक आचारसंहिता लिहून देईल ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जातात ज्यात इतर बार्बीबरोबरच ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी त्यांच्याशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.
- f आमच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि जर ग्राहकाला काही तक्रार असेल तर, ती हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

3. कर्जे

A. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- a. कर्ज प्रकरण करते वेळी, तसेच प्रक्रियेसाठी देय, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क साठी फी / शुल्क, जर काही असेल तर, आम्ही लागू असलेल्या व्याज दरांबद्दल माहिती देऊ. कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब, जसे की इतर कर्ज देणाऱ्याशी अर्थपूर्ण तुलना करता येते. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी / शुल्काविषयीची सर्व माहिती आम्ही कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करू. तसेच जर काही
- b. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी / शुल्काविषयीची सर्व माहिती कंपनी कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करेल. तसेच जर काही कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि

शुल्क असेल तर, तसेच जर विलंबित परतफेडीसाठी दंड ही सर्व माहिती आम्ही कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करू. स्थिर दरावरून फ्लोटिंग दारावर कर्ज दर बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणतेही व्याज पुनर्-निर्धारित कलम आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब अस्तित्वात असल्यास ही सर्व माहिती आम्ही कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करू. आम्ही हे देखील सुनिश्चित करू की अशी फी /शुल्क भेदभावरहित आहेत.

- c. कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असते जी कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे प्रदान केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास योग्य माहितीपूर्व निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत सबमिट करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दर्शवतो.
- d. कंपनी सर्व कर्ज अर्जासाठी पोचपावती जारी करेल. सर्व बाबतीत पूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात परस्पर सहमती असेल अशा वेळेत कर्ज अर्जावर निर्णय घेतला जाईल.

B. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- a. साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी आमच्याद्वारे गोळा केले जातील. आम्हाला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले जाईल की त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- b. मंजूर केलेल्या कर्जाच्या रकमेची माहिती ग्राहकाला लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने दिली जाईल. किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि अशा अटी व शर्तीसाठी प्रादेशिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत ग्राहकांची स्वीकृती मिळवली जाईल.
- c. उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात दर्शवले आहे.
- d. आम्ही कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज दस्तऐवजात उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह ग्राहकाने अंमलात आणलेल्या सर्व कर्ज दस्तऐवजांच्या प्रती देऊ. आम्ही कर्ज मंजूरी/वितरणाच्यावेळी कर्ज दस्तऐवजमध्ये नमूद केलेले व ग्राहकांने अंमलात आणलेल्या प्रत्येक दस्तऐवजाची प्रत ग्राहकांस देण्यात येईल

C. कर्जाचा अर्ज नाकारल्याचा संवाद

जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देण्याच्या स्थितीत नसेल, तर कंपनीने पत्राद्वारे किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने नाकारण्याची कारण / कारणे लिखित स्वरूपात कळवावीत.

D. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a. आम्ही ग्राहकाने केलेल्या वितरण विनंतीनुसार किंवा कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार कर्ज वितरित करू.

- b. वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू फी /शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना आम्ही ग्राहकाला देऊ. आम्ही हे देखील सुनिश्चित करू की व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य रीतीनेच केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- c. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी असेल, तर ग्राहक अशा बदलाच्या 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्यांचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.
- d. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, आम्ही कर्जदारांना कर्ज कराराच्या अनुषंगाने नोटीस देऊ.
- e. कर्जदाराच्या विरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर आम्ही सर्व देयांची परतफेड करण्याच्या वाजवी वेळेत सर्व सिक्युरिटीज देऊ. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत आम्हाला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह पूर्वसूचना दिल्या जातील.
- f. कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह बंधनकारकांसह किंवा त्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर मुदतपूर्व बंद शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

4. हमीदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीचा कर्जासाठी जामीनदार बनण्याचा मानस असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल खालील माहिती दिली जाईल:

- i. हमीदार म्हणून त्याची/तिचे दायित्व;
- ii. दायित्वाच्या रकमेसाठी तो/ती स्वतः कंपनीला वचनबद्ध असेल;
- iii. ज्या परिस्थितीत आम्ही त्याला/तिला त्याची/तिची रक्कम भरण्यासाठी सांगू;
- iv. जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर आमच्याकडे त्याचा/तिच्या पैशांचा/तारण कंपनीमध्ये दुसरा स्रोत आहे का;
- v. हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत;
- vi. हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी ज्या वेळेत आणि परिस्थितींमध्ये मुक्त होईल तसेच ज्यात आम्ही त्याला/ तिला याबद्दल सूचित करू; आणि
- vii. जर हमीदाराने कर्जदार/कर्ज देणारा याने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा हमीदारास देखील एक जाणीवपूर्वक थकबाकीदार म्हणून मानले जाईल.

ज्या कर्जदारासाठी तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही आर्थिक प्रतिकूल बदलांबाबत आम्ही त्याला/तिला माहिती देत राहू.

5. गोपनीयता आणि गुप्तता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नसले तरीही], आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. आम्ही ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, आमच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही, उघड करणार नाही:

जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल;

- i. जनतेला माहिती देणे हे कर्तव्य असल्यास
- ii. आमच्या स्वार्स्यांसाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी). पण तेच ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल माहिती [ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह] इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, विपणन हेतूसाठी देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाणार नाही;
- iii. जर ग्राहकाने आम्हाला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने;
- iv. जर आम्हाला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर ते देण्यापूर्वी आम्ही त्यांची/तिची लेखी परवानगी घेऊ;
- v. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल आमच्याकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी मागील कायदेशीर रचने अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल; आणि
- vi. आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती आमच्यासह इतर कोणाकडूनही विपणन उद्देशांसाठी वापरणार नाही जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्यास अधिकृतपणे अधिकृत करत नाही.

6. आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन:

संचालक मंडळाने कर्ज आणि आगाऊ रक्कम, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी एक व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे जसे की, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक विचारात घेऊन. व्याज आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि सहमत व्याज मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.

- i. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- ii. वेबसाईटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती, जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यावत केली जाईल.
- iii. व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- iv. कर्जदाराकडून संकलित केलेले हसे व्याज व मुदलात स्पष्टपणे वर्गीकरण दाखवणारे असले पाहिजेत.

7. कंपनीद्वारे आकारलेल्या अतिरिक्त व्याजावरचे नियमन

कंपनी व्याजदरांचे निर्धारण करण्यासाठी तसेच प्रक्रिया व इतर शुल्कांसाठी यथायोग्य तत्वे आणि पध्दती नमुद करेल. या संदर्भात, फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भातील पारदर्शकतेबाबतच्या मार्गदर्शकांना विचार घेतले पाहिजे.

8. देय रकमेचा संग्रह

- i. जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा आम्ही ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यानुसार समजावून सांगू. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देय वसुलीसाठी जमिनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. जर या प्रक्रियेमध्ये ग्राहक म्हणजे त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून असेल तर, त्याची आठवण करून देणे सहभागी असेल.
- ii. आमचे संकलन धोरण शिष्टाचार, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर तयार केले जाईल. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन नातेसंबंध वाढवण्यावर आमचा विश्वास आहे. आमचा कर्मचारी किंवा आमच्याकडून देय रक्कम जमा करण्यासाठी किंवा / आणि सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी आमच्या प्रतिनिधीत्वासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून देईल आणि आमच्याद्वारे जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल, आणि विनंती केल्यावर, आम्ही किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल. आम्ही ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देऊ आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करू.
- iii. कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा संकलन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:
 - (a) ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही विनिर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला जाईल.
 - (b) ओळख आणि आमचे प्रतिनिधित्व करण्याचे अधिकार ग्राहकाला प्रथमच कळवले जातील.
 - (c) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
 - (d) ग्राहकासोबतचा संवाद नागरी पद्धतीने असावा.
 - (e) ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसेल तर, आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी 0700 ते 1900 वाजण्याच्या दरम्यान संपर्क साधतील.
 - (f) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितक्या ग्राह्य धरले जाईल.
 - (g) वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
 - (h) परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जाईल.
 - (i) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि शिष्टाचार राखला जाईल. कुटुंबातील मृत्यू किंवा अशा प्रकारच्या इतर दुःखद प्रसंगांसारख्या अनुचित प्रसंगांना कॉल्स करणे/ थकबाकी वसुलीसाठी भेट देणे टाळले जाईल.

9 . तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

A. अंतर्गत प्रक्रिया

- (a) कंपनीकडे प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्या निकालात काढणे यासाठी प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.
- (b) कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि गाऱ्हाण्यांचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केले आहे.
अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि सोडवले जातात.
- (c) आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांसह कंपनीच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद / तक्रारी त्यांच्या लक्षात आणून दिल्यानंतर त्यांचे निराकरण केले जाईल.
- (d) तक्रारींचे योग्य आणि त्वरीत निराकरण करण्यासाठी कंपनीच्या कार्यपद्धतीचे तपशील कोठे शोधायचे हे ग्राहकाला सांगितले जाईल.
- (e) जर ग्राहकाला तक्रार करायची असेल, तर ग्राहकांना खालील माहिती द्यावी.:
 - i. हे कसे करायचे
 - ii. कुठे तक्रार करता येते
 - iii. तक्रार कशी करावी
 - iv. उत्तराची अपेक्षा कधी करावी
 - v. निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
 - vi. जर ग्राहक परिणामाबद्दल आनंदी नसेल तर काय करावे.
 - vii. आमचे कर्मचारी ग्राहकाच्या कोणत्याही प्रश्नांसाठी ग्राहकाला मदत करतील.
- (f) जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर आम्ही एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करू. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असेल. आमच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवर तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.
- (g) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करू आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करू. आणि तरीही समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी घ्यावी हे त्याला/तिला कळवले जाईल.

B. तक्रार निवारण कार्यपद्धती

कोणतीही तक्रार/गाऱ्हाणी असल्यास, ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे आमच्या कॉर्पोरेट कार्यालयाशी संपर्क साधू शकतो:

दूरध्वनी: 022 – 43428150; टोल फ्री: 1-800-1026371

चे लक्ष वेधण्यासाठी ईमेल/पत्र:

कु.शिवाली शिंदे (तक्रार निवारण अधिकारी)

ईमेल: assistance@nidohomefin.com

मेल: टॉवर 3, विंग 'बी', कोहिनूर सिटी मॉल, कोहिनूर सिटी, किरोल रोड, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई -400070

प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, अशी तक्रार/गाऱ्हाणी मिळाल्यापासून सहा (6) आठवड्यांच्या आत ग्राहकाला आमचा प्रतिसाद देण्याचा आमचा प्रयत्न असेल.

ग्राहकाला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असल्यास, तक्रारदार <http://grids.nhbonline.org.in>. या लिंकवर ऑनलाइन मोडमध्ये तक्रार नोंदवून राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो. किंवा ऑफलाइन मोडमध्ये पोस्टद्वारे विहित नमुन्यात

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx) या

लिंकवर संपर्क साधू शकतो: नॅशनल हाउसिंग बँक, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष), 4था मजला, कोअर-5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली – 110 003.

वर नमूद केलेली तक्रार निवारण प्रक्रिया कंपनीच्या www.nidohomefin.com या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे.

10 . सार्वजनिक

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) कंपनीने कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनीने कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इत्यादी त्रास देऊ नये. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाचाही समावेश होतो. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असल्याची खात्री करेल.
- आम्हाला आवश्यक वाटल्यास, आम्ही ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेले तपशील त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी संपर्क साधून पडताळू. किंवा जर आम्हाला आवश्यक वाटले तर कर्मचाऱ्यांमार्फत किंवा या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे, व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊ.

- d. आम्हाला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांशी, आम्हाला त्यांचा समावेश करण्याची आवश्यकता असल्यास आम्ही ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित करू.
- e. आम्ही ग्राहकाला सूचित करू की जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर, त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीसाठी तो/ती जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे तोटा झाला, तर त्यासाठी ग्राहकाला जबाबदार धरले जाईल.
- f. आम्ही आमची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करू: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- g. कर्ज देण्याच्या बाबतीत आम्ही लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना आम्ही दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे आम्हाला संस्थेच्या विविध विभागांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखत नाही.
- h. आम्ही कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंत्यांवर, कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, सामान्य मार्गात प्रक्रिया करू. संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 कामकाजाच्या दिवसांत कळवला जाईल.
- i. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी कंपनी विहित केलेल्या सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज विहित स्वरूपात प्राप्त होतील. हे दस्तऐवज कंपनीकडून मिळणाऱ्या सध्याच्या कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. डुप्लिकेट प्रत (कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत आवश्यक असल्यास) कंपनी आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणली जाईल. (व त्याची प्रत कर्जदाराला दिली जाईल व त्यावर त्याची पोहच घेतली जाईल.)
- j. आम्ही खालील परिस्थितीत गृहकर्ज प्री-क्लोजर करण्यावर प्रीपेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:
- जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून प्री-क्लोजर आहे.
 - जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतातून कर्ज आधीच बंद केले आहे.
 - उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.
 - सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृह कर्जे प्री-क्लोजरच्या वेळेस, कर्ज स्थिर किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून स्थिर /फ्लोटिंग रेटला लागू होणारे प्री-क्लोजर नियम आकर्षित करतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होईल जे यापुढे पूर्वनिश्चित केले जाईल. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- k. आम्ही संहितेचा प्रचार करू:-

- i. मागील आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करा;
- ii. हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे विनंती केल्यावर उपलब्ध करा;
- iii. ही संहिता प्रत्येक शाखेत उपलब्ध करून द्या; आणि आमच्या वेबसाइटवर ते येथे उपलब्ध आहे www.nidohomefin.com आणि
- iv. आमच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेविषयी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेला प्रत्यक्ष व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करा.

11 . आढावा आणि सुधारणा

संहितेचे वार्षिक अंतराने किंवा जेव्हा नियामक विकास असेल किंवा संहितेचे पुनरावलोकन करणे आवश्यक आहे असे बोर्डाला योग्य वाटेल तेव्हा त्याप्रमाणे पुनरावलोकन केले जाईल.

अनुपालन विभाग आणि इतर संबंधित भागधारकांच्या शिफारशींच्या आधारे संहितेचे पुनरावलोकन केले जाईल, जर असेल तर, आणि बोर्डाने मंजूर केल्यानंतर ते अंतिम असेल.