

एसएमएफजी इंडिया होम फायनान्स कं. लि.

योग्य पद्धतीची आचारसंहिता

(जानेवारी 2026)

अनुक्रमणिका

1. पार्श्वभूमी.....	1
2. व्याप्ती.....	1
3. धोरणांची ध्येये.....	1
a. कर्ज आणि त्याच्या कार्यवाहीसाठी अर्ज.....	1
b. कर्जाचं मूल्यांकन आणि नियम व शर्ती.....	1
c. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण केले जाईल.....	2
d. <u>समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील (PLs) बदलत्या व्याजदराचे पुनर्नियोजन</u>	2
e. तक्रार आणि हरकत निवारण यंत्रणा.....	3
f. व्याज आकारणी.....	5
g. जाहिरात, वितरण आणि विक्री.....	5
h. जामीनदार.....	6
i. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर कर्ज.....	6
j. खासगीपणा आणि गोपनीयता.....	7
k. सामान्य.....	7
4. संहितेच्या अनुपालनाचा अहवाल.....	10

शब्दकोश

NHB	राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक
DSA	प्रत्यक्ष विक्री संस्था
HFC	गृहवित्त कंपनी
RBI	भारतीय रिझर्व्ह बँक

1. पार्श्वभूमी

योग्य पद्धतीच्या आचारसंहितेमधून (आचारसंहिता) सर्व भागधारकांना, खासकरून ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीकडून अंमलात आणली जाणारी पद्धती दर्शवली जाते. ही संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृह वित्त कंपनी) निर्देश, 2025 विचारात घेऊन तयार करण्यात आली आहे.

2. व्याप्ती

कंपनी, उपकंपनी किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसकडून काउंटर, फोन, पोस्ट, इंटरऑक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसेस, इंटरनेट किंवा डिलिवरीच्या कोणत्याही माध्यमातून दिल्या जाणाऱ्या उत्पादन आणि सेवांना ही आचारसंहिता लागू पडते.

आचारसंहितेचं व्यापक धोरण आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मापदंड नेमून चांगली आणि उत्तम पद्धती विकसित करणे
- पारदर्शकता वाढवणे, जेणेकरून ग्राहकाला आपल्याला नेमकी कशा स्वरूपाची सेवा मिळणार आहे ते समजेल.
- गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेमध्ये आत्मविश्वास वाढवण्यासाठी ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे

3. धोरणांची ध्येये

a. कर्ज आणि त्याच्या कार्यवाहीसाठी अर्ज:-

- कर्जाच्या अर्जाचा फॉर्म आणि गुंतागुंतीचा संपर्क (नियम आणि अटीच्या बदलासह) प्रादेशिक भाषेत, किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जावा.
- कंपनी कर्जदारास शुल्क/फी, प्रक्रिया शुल्क, व्याज आणि लागू असेल तेथे दंडात्मक शुल्क, परत करण्यायोग्य/ परत न करण्यायोग्य शुल्क/व्याज असल्यास सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत, कंपनी पारदर्शक पद्धतीने प्रक्रिया/मंजूरीमध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व-किंमत' उघड करेल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत.
- कंपनी कर्जाच्या कालावधीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, कर्जदारांच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, MITC/KFS मध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, आकार इत्यादी आकारणार नाही.
- कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जांमध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट केली पाहिजे, ज्यामुळे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होतो जेणेकरून ग्राहक एचएफसीच्या ऑफरमधील अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करू शकेल आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
- कंपनी कर्जाचा अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देईल. कर्जाचा अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.
- कर्जाच्या अर्जाचा फॉर्म सादर करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे सूचित करेल.

b. कर्जाचं मूल्यांकन आणि नियम व शर्ती

- कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्ज प्राप्त करताना गोळा केले जातील आणि ग्राहकाला हे देखील त्वरित सूचित केले जाईल की कोणत्याही अतिरिक्त माहितीसाठी, आवश्यक असल्यास, त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

- कंपनी मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्री-पेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क, (असल्यास) आणि यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लेखी स्वरूपात कळवेल आणि ग्राहकाची स्वीकृती नोंदवून ठेवेल.
- कंपनी कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत, पोचपावती सादर करेल.
- कर्जाचा उद्देश मंजूरी पत्र, कर्ज करार आणि ग्राहकांसोबत पूर्ण करण्यात आलेल्या MITC/KFS मध्ये स्पष्टपणे नमूद केला जाईल.
- जर, अर्ज केलेले कर्ज मंजूर झाले नाही तर, ते नाकारण्याची कारणे ग्राहकांना लेखी कळवली जातील.
- उशिरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क कर्ज करारातील फॉन्टमध्ये 'ठळक' अक्षरात असल्याची कंपनी खात्री करेल.

c. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण केले जाईल

- कर्ज करार/मंजूरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल.
- वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इ. आणि अशा बदलांसह अटी आणि शर्तीमधील कोणताही बदल कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत ग्राहकांना सूचित केला जाईल. व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये केवळ संभाव्यतेने परिणाम होईल. यासाठी योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- जर कोणतेही बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीचे असतील तर, ग्राहक 60 दिवसांच्या आत, कोणतीही सूचना न देता, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता खाते बंद करू शकतो किंवा स्विच करू शकतो.
- पेमेंट रिकॉल करण्याचा / गतिमान करण्याचा किंवा करारांतर्गत कोणतेही कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्याचा कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- कर्जाशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज कर्जाच्या पूर्ण आणि अंतिम पेमेंटच्या पावतीवर सोडल्या जातील, कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, आणि कर्जदारांविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सेट-ऑफ केले जाईल. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल, उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/ भरणा होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटीसह नोटीस दिली जाईल.
- कर्जाच्या खात्याची पूर्ण परतफेड किंवा तडजोड झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत, कंपनीने सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करावीत आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात नोंदवलेले बोजे काढून टाकावेत.
- कर्जदार ही कागदपत्रे आपल्या 'मूळ शाखेतून' किंवा कर्ज मंजूरी पत्रात नमूद केलेल्या कंपनीच्या अन्य कार्यालयातून प्राप्त करू शकतात. कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास, कंपनीच्या संकेतस्थळावर नमूद केलेल्या कार्यपद्धतीनुसार, ही कागदपत्रे त्यांच्या कायदेशीर वारसांना परत केली जातील.
- मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करण्यास कंपनीकडून 30 दिवसांपेक्षा अधिक विलंब झाल्यास, कंपनीने कर्जदाराला या विलंबाबाबत सूचित करावे आणि विलंब झालेल्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000 इतकी नुकसानभरपाई द्यावी. कागदपत्रे गहाळ झाल्यास किंवा त्यांना हानी पोहोचल्यास, कंपनी कर्जदाराला त्या कागदपत्रांच्या प्रती मिळवून देण्यासाठी मदत करेल आणि त्यासंबंधीचा खर्च स्वतः सोसेल. ही नुकसानभरपाई, कर्जदाराला उपलब्ध असलेल्या इतर कोणत्याही कायदेशीर अधिकारांव्यतिरिक्त असेल.

d. समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील (PLs) बदलत्या व्याजदराचे पुनर्नियोजन

फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, कंपनी पुढील गोष्टी करेल

- व्याजदरातील चढउतारामुळे होणाऱ्या संभाव्य EMI/मुदतीतील बदलांविषयी कर्जदारांना माहिती देणे

- व्याजदर पुनर्निश्चितीच्या वेळी निश्चित दर बदलण्याचा पर्याय देणे
- कर्जदारांना EMI वाढवणे, कर्जाची मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्याय निवडण्याची आणि कधीही मुदतपूर्व परतफेड करण्याची मुभा देणे
- सर्व संबंधित शुल्कांची पारदर्शकपणे माहिती द्या
- कर्जाची मुदत वाढवल्यामुळे नकारात्मक परिशोधन होणार नाही याची खात्री करणे
- कर्जाच्या तपशिलासह त्रैमासिक विवरणपत्रे देणे

e. तक्रार आणि हरकत निवारण यंत्रणा

तक्रारी आणि हरकतींचे निराकरण करण्यासाठी कंपनी संस्थेतील निर्धारित तक्रार निवारण यंत्रणेचे पालन करेल.

कंपनीचे उद्दिष्ट सहकाऱ्यांमध्ये सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करणे आहे आणि त्यांनी एक भक्कम आणि कार्यक्षम ग्राहक सेवा मंच तयार करण्यासाठी सातत्याने प्रयत्न केले पाहिजेत. विम्याशी संबंधित सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी किंवा हरकतींना कंपनीकडून 3 दिवसांच्या आत पोहोच दिल्या जातील आणि तक्रार निवारण यंत्रणेत नमूद केलेल्या स्वरूपात आणि पद्धतीने तक्रार मिळाल्यापासून 14 दिवसांच्या आत त्याचे निराकरण केले जाईल.

या उद्देशाने, संचालक मंडळाने ग्राहकांच्या तक्रारी आणि हरकतींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये खालील तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे.

i. स्तर 1

कंपनीकडे तिच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि हरकती प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल ज्यामध्ये तिच्या कार्यालयांमध्ये ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा समावेश असेल. ग्राहकांना खालील तपशीलांची माहिती देण्यात यावी.

- तक्रारी निष्पक्ष आणि जलद हाताळण्याच्या प्रक्रियेची माहिती कुठे मिळेल
- कोणाकडे तक्रार करावी (स्तर 1)
- तक्रार कशी करावी
- उत्तर कधी अपेक्षित आहे
- निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा (स्तर 2)
- निकालाबद्दल समाधानी नसल्यास काय करावे (स्तर 3)

याव्यतिरिक्त, ग्राहकांना खालील पर्याय दिले पाहिजेत

- दूरध्वनी: ग्राहक आमच्या संपर्क केंद्राशी आमच्या टोल-फ्री क्रमांकावर 1800 102 1003 वर सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 6:30 या वेळेत (सोमवार ते शनिवार) संपर्क साधू शकतात; यामध्ये चौथ्या शनिवारचा आणि सार्वजनिक सुट्यांचा समावेश नाही.
- ईमेल: ग्राहक त्यांच्या तक्रारी समर्पित ई-मेल आयडीद्वारे देखील पाठवू शकतात: grihashakti@grihashakti.com
- पत्रे: अदानी इन्स्पायर, युनिट क्र. 503 व 504, 5वा मजला, मुख्य रस्ता, जी-ब्लॉक, वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-400051 इथल्या कॉर्पोरेट कार्यालयाच्या पत्त्यावर उद्देशून लिहिलेली पत्रे.
- भेट: ग्राहक सेवा शाखेतील ग्राहक सेवा अधिकाऱ्याला प्रत्यक्ष भेट देऊ शकतात आणि पुढील भेटीच्या वेळेत त्या शाखेकडे विनंती करू शकतात:

शाखांच्या वेळा:	सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 (सोमवार ते शनिवार, पहिला शनिवार आणि सार्वजनिक सुट्या वगळून);
पेमेंटच्या वेळा:	सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:00 (सोमवार ते शुक्रवार); सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 4:00 (शनिवार) पहिला शनिवार आणि सार्वजनिक सुट्या वगळून सर्व वेळा

ii. स्तर 2

स्तर-1 वर प्राप्त झालेला तोडगा अपेक्षा पूर्ण करण्यास असमर्थ ठरला, तर ग्राहकाकडे कंपनीच्या “ग्राहक तक्रार निवारण कक्षा”ला CCRC@grihashakti.com या पत्त्यावर आणि/किंवा वर नमूद केलेल्या कॉर्पोरेट कार्यालयाच्या पत्त्यावर पत्र लिहिण्याचा पर्याय उपलब्ध असावा.

iii. स्तर 3

प्राप्त झालेल्या निवारणाबाबत ग्राहक तरीही असमाधानी असेल, तर ग्राहक ही बाब कंपनीच्या “तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे” GRO@grihashakti.com या पत्त्यावर सादर करू शकतो; आणि/किंवा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याच्या 022 - 65483456 या क्रमांकावर दूरध्वनीद्वारे संपर्क साधू शकतो; आणि/किंवा वर नमूद केलेल्या कॉर्पोरेट कार्यालयाच्या पत्त्यावर संपर्क साधू शकतो.

जर ग्राहकाला मिळालेल्या प्रतिसादाबद्दल अजूनही समाधान वाटत नसेल किंवा एका महिन्याच्या आत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही, तर ग्राहक RBI च्या नियमानुसार, NHB च्या वेबसाइटवर ऑनलाइन तक्रार दाखल करून किंवा NHB, नवी दिल्ली इथे टपालाद्वारे तक्रार दाखल करून नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो. (तक्रार निवारण कक्षा, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हाऊसिंग बँक, चौथा मजला, कोअर 5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003.)

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळताना कंपनीने खालील शिष्टाचार पाळला पाहिजे:

- तक्रारीचे निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असलेली पावती/प्रतिसाद एका आठवड्याच्या आत ग्राहकांना पाठवावा.
- तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला पाहिजे आणि ग्राहकांना वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली पाहिजे.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल. अंतिम प्रतिसादात ग्राहक समाधानी नसल्यास तक्रार कशी पुढे मांडावी हे देखील सूचित केले जाईल.

ही तक्रार निवारण प्रक्रिया नियामक आवश्यकतेनुसार प्रसिद्ध केली जाईल. कंपनी तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये ती स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल.

CPGRAMS, GRIDS इत्यादी माध्यमांतून प्राप्त झालेल्या कोणत्याही अपील प्रकरणांचा आढावा GRO पेक्षा उच्च स्तरावरील प्राधिकाऱ्याद्वारे घेतला जाईल.

f. व्याज आकारणी:

तेथे ग्राहकांकडून कर्ज आणि अॅडव्हान्सवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीचे बोर्ड व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी असलेल्या दंडात्मक शुल्कासह धोरण स्वीकारेल. हे धोरण वेबसाइटवर टाकण्यात येईल. धोरणामध्ये संबंधित घटक जसे की निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेतले जाईल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल.

- कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल.
- कंपनी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा देखील स्थापित करेल जेणेकरून कर्जदारांशी संप्रेषणामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित केली जाईल.
- कंपनी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर निश्चितीचे एक प्रारूप स्वीकारेल आणि कर्जे आणि आगाऊ रक्कमांवर आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित करेल. व्याजदर, जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्कसंगत कारण; या सर्व बाबी कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जामध्ये स्पष्ट केल्या जातील आणि मंजुरी पत्रामध्येही त्यांची स्पष्टपणे नोंद केली जाईल.
- व्याजाचे अद्ययावत दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन देखील वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- व्याज दर आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि त्यामागील कारण ग्राहकांना कर्ज करार, MITC आणि मंजुरी पत्रामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जाईल; याव्यतिरिक्त, कंपनीच्या संकेतस्थळावर 'व्याजदर आणि सेवा शुल्क' या विभागांतर्गतही ही माहिती प्रदर्शित केली जाईल.
- कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात.
- कर्जदारांना भौतिक अटी आणि नियमांचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचा कोणताही प्रसंग आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- कंपनी याची खात्री करेल की, व्याज हे प्रत्यक्ष निधी वितरित केल्याच्या तारखेपासून किंवा परिस्थितीनुसार, धनादेश सुपूर्द केल्याच्या तारखेपासून आकारले जाईल.

g. जाहिरात, वितरण आणि विक्री

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे, आणि दिशाभूल करणारी नाही.
- कोणत्याही सेवेशी किंवा उत्पादनाशी संबंधित सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्रीने लागू व्याज दर, शुल्क आणि शुल्क सूचित केले पाहिजे आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर असू शकतात.
- व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्काची माहिती शाखांमध्ये नोटिसच्या स्वरूपात, टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे, कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्कद्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रकाद्वारे प्रदान केली जावी.

- समर्थन सेवा प्रदान करणाऱ्या तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (असल्यास) कंपनीच्या समान गोपनीयतेसह आणि सुरक्षिततेसह हाताळली पाहिजे.
- ग्राहकांना उत्पादने किंवा प्रमोशनल ऑफरवरील संप्रेषणे ग्राहकांची संमती असेल तरच पाठवली जावी.
- डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (डीएसए) बोर्डाचे मान्यता दिलेली आचारसंहिता स्वीकारली जाईल आणि या संहितेचे उल्लंघन झाल्यास योग्य ती कारवाई (नुकसान भरून काढण्यासह) केली जावी. उत्पादनांची विक्री करण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधताना स्वतःची ओळख करण्यासाठी आचारसंहितेने तसे लिहून दिले पाहिजे.

h. जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाची हमी देण्यास संमती देते, तेव्हा त्याला/तिला खालील गोष्टींबद्दल तपशीलवार माहिती दिली जाईल:

- हमीदार म्हणून दायित्व, वचनबद्ध रक्कम, दायित्व मर्यादित आहे की नाही आणि कोणत्या परिस्थितीत हमी मागवता येईल.
- जामीनदाराने कॉलवर दायित्व भरण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनीकडे जामीनदाराच्या इतर पैशांचा वापर करण्याचा कंपनीचा अधिकार.
- वेळ आणि परिस्थिती ज्या अंतर्गत हमी डिस्चार्ज केली जावी तसेच कंपनीने ज्या पद्धतीने ते सूचित केले पाहिजे.
- जेथे कंपनीने मुख्य कर्जदाराच्या चुकांमुळे गॅरंटरवर दावा केला होता, तेथे जामीनदाराची जबाबदारी तत्काळ असते आणि जर सांगितलेल्या जामीनदाराने कंपनीने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला तर पुरेशी साधने असूनही थकबाकी भरल्यास, अशा जामीनदारास देखील विलफुल डिफॉल्टर मानले जाईल.

कंपनी गॅरंटरला कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल माहिती देईल ज्यामुळे ती ज्या कर्जदारासाठी गॅरंटी ऑफर केली गेली होती त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीची जाणीव होऊ शकते.

i. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर कर्ज

जेथे जेथे डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म स्रोत कर्जदारांसाठी एजंट म्हणून गुंतलेले आहेत आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी, खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जावीत.
- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला, कंपनीचे नाव ज्याच्या वतीने ते ग्राहकाशी संवाद साधत आहेत त्यांच्यासमोर उघड करण्यासाठी निर्देशित केले जावे.
- मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जावे.
- कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना दिली जावी.
- कंपनी गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली पाहिजे.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

j. खासगीपणा आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती, मग ती ग्राहकांद्वारे प्रदान केली गेली असेल किंवा अन्यथा, खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि खालील उद्देशांशिवाय, समूहातील इतर कंपन्यांसह कोणालाही उघड केली जाऊ नये:

- कायद्याने माहिती द्यावी
- मोठ्या प्रमाणावर जनतेसाठी कर्तव्यासाठी
- कंपनीच्या हितासाठी फसवणूक टाळण्यासाठी माहिती देणे आवश्यक आहे. तथापि, ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांची माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) इतर कोणालाही, गुपमधील इतर कंपन्यांसह, मार्केटिंगच्या उद्देशाने देण्याचे कारण म्हणून त्याचा वापर करू नये.
- ग्राहकाच्या विनंतीवर किंवा संमतीवर.
- कंपनीला संदर्भ देण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, ती ग्राहकाच्या लेखी परवानगीनंतरच करेल.
- कंपनीने ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर मार्केटिंगच्या उद्देशांसाठी कोणत्याही व्यक्तीकडून करू नये, जोपर्यंत ग्राहकाने ती अधिकृतपणे अधिकृत केली नाही.
- कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केलेल्या गोपनीयता धोरणाद्वारे, कंपनीकडे असलेल्या वैयक्तिक माहितीमध्ये प्रवेश करण्याच्या कायद्यानुसार ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

k. सामान्य

- i. कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत कंपनी कर्जाच्या करारामध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.
- ii. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- iii. जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यांनुसार समजावून सांगते. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून देणे समाविष्ट असेल.
- iv. करणार नाही, उदा., कर्जदारांना विषम वेळेस सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इ. या संदर्भात, कंपनीने सध्याच्या नियमांनुसार वसुली एजंटसाठी मंडळाने मान्यता दिलेल्या आचारसंहितेचा अवलंब केला पाहिजे. ज्यामध्ये आमचे कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी प्राधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती देय वसुली करण्यासाठी प्रशिक्षित आहे.
- v. कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की, कर्ज वसुलीच्या प्रयत्नांदरम्यान कंपनीचे कर्मचारी कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारची भीती दाखवणे किंवा छळवणूक करणे—मग ती शाब्दिक असो वा शारीरिक—अशा कृत्यांचा अवलंब करणार नाहीत. यामध्ये कर्जदार, त्यांचे कुटुंबीय, संदर्भ देणारे आणि मित्र यांची सार्वजनिकरित्या मानहानी करणे किंवा त्यांच्या गोपनीयतेत हस्तक्षेप करणे; मोबाईलवर किंवा समाजमाध्यमांद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे; धमक्या देणे आणि/किंवा निनावी फोन करणे; कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा

थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी सकाळी 8:00 वाजण्यापूर्वी आणि सायंकाळी 7:00 वाजल्यानंतर फोन करणे; तसेच खोटे आणि दिशाभूल करणारे दावे करणे इत्यादी कृत्यांचा समावेश होतो.

- vi. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी निर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वे आणि विद्यमान तरतुदीनुसार नेहमीच्या उपाययोजनांचे पालन करेल आणि कायदेशीर चौकटीत आणि लागू कायदे आणि नियमांचे पालन करून कार्य करेल.
- vii. कंपनी पुढील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद करण्यावर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:
 - जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
 - जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे.
 - हे लक्षात घेतले जाऊ शकते की उद्दिष्टासाठी 'स्वतःचे स्रोत' या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.
 - सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृह कर्जे प्री-क्लोजर नियमांना लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून फिक्स्ड/ फ्लोटिंग रेटला लागू होतील. 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.
- viii. कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-पालनकर्त्याने (एक/अनेक) सह किंवा त्याशिवाय व्यवसाया व्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही.
- ix. 1 जानेवारी 2026 रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर किंवा नूतनीकरण केलेल्या कर्जे आणि आगाऊ रकमांच्या बाबतीत, कंपनी व्यक्ती आणि MSEs1 यांना सह-कर्जदारा(रां)सह किंवा त्याशिवाय, व्यावसायिक उद्देशासाठी दिलेल्या 50 लाख रुपयांपर्यंतच्या मंजूर रक्कम/मर्यादेच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
 - वरील परिच्छेद vii. आणि viii. मधील निर्देश, कर्जाची अंशतः किंवा पूर्णतः पूर्व-परतफेड करण्यासाठी वापरलेल्या निधीच्या स्रोताची पर्वा न करता आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय लागू होतील. तसेच, 'कर्ज' या संज्ञेमध्ये मुदत कर्जे तसेच मागणी कर्जे यांचा समावेश असेल.
 - दुहेरी/विशेष दर कर्जासाठी वरील निर्देश लागू होणे, पूर्व-परतफेडीच्या वेळी कर्ज फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.
 - "MSE" ही संज्ञा सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योग विकास (MSMED) अधिनियम, 2006 मध्ये परिभाषित केल्यानुसार असेल.

- x. मुदत कर्जाच्या बाबतीत, पूर्व-पेमेंट शुल्क हे पूर्व-पेमेंट केल्या जाणाऱ्या रक्कमेवर आधारित असेल.
- xi. ज्या ठिकाणी कंपनीच्या पुढाकाराने पूर्व-पेमेंट केला जातो, अशा प्रसंगी कंपनी कोणतेही शुल्क किंवा फी आकारणार नाही. शिवाय, कर्जाचा पूर्व-भरणा करताना, ज्या शुल्कांमध्ये किंवा फीमध्ये कंपनीने यापूर्वीच माफी दिली होती, अशी कोणतीही शुल्क किंवा फी कंपनी पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारणार नाही.
- xii. मुदतपूर्व परतफेड शुल्क लागू होणे किंवा अन्यथा, ही बाब मंजुरी पत्र, कर्ज करार आणि MITC/KFS मध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. या दस्तऐवजांमध्ये विनिर्दिष्ट केल्याप्रमाणे ज्या मुदतपूर्व परतफेड शुल्कांचा खुलासा करण्यात आलेला नाही, असे कोणतेही शुल्क कंपनीकडून आकारले जाणार नाही.
- xiii. मुदतपूर्व समाप्तीसाठी विनंती प्राप्त झाल्यावर, कंपनी कर्जदारांना एक पोचपावती देईल, ज्यामध्ये समाप्ती पत्र जारी करण्यासाठी काही अतिरिक्त आवश्यकता असल्यास, त्याचा उल्लेख असेल आणि कर्जाच्या MITC / KFS किंवा नियामक तरतुदीनुसार, यापैकी जे आधी असेल, त्यानुसार समाप्ती पत्र जारी करण्याची कालमर्यादा देखील कळवेल.
- xiv. एचएफसी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यामध्ये गृहकर्जाबाबत मान्य झालेल्या प्रमुख अटी आणि नियमांचे त्वरित आणि सुलभ आकलन व्हावे, यासाठी कंपनीने प्रत्येक प्रकरणामध्ये, परिशिष्ट XII मध्ये सुचविल्याप्रमाणे असलेल्या नमुन्यात, सदर कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या नियम आणि अटी (MITC) / मुख्य तथ्य विवरण (KFS) समाविष्ट असलेला दस्तऐवज प्राप्त करून घेणे आवश्यक आहे. दस्तऐवज कंपनीकडून मिळणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. कंपनीने सदर कागदपत्र डुप्लिकेटमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करावे. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत सुपूर्द करावी.
- xv. सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन एचएफसीच्या कामकाजात पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी आवश्यक आहे.
- xvi. एचएफसी 'सूचना फलक', 'पुस्तके/ब्रोशर', 'वेबसाइट', 'डिस्प्लेच्या इतर पद्धती' आणि 'इतर समस्या' वरील सूचनांचे पालन करतील.
- xvii. कंपनी त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- xviii. कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, कंपनी नेत्रहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांना उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- xix. हा वाजवी व्यवहार संहिता शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असेल) कर्जदाराला कंपनीच्या शाखा/कार्यालये आणि वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल आणि तो ग्राहकांना मागणीनुसार शेअर केला जाईल.

- xx. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे.
- xxi. कोणत्याही कामाचे आऊटसोर्सिंग केल्याने त्याचे दायित्व आणि या निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी कमी होणार नाही आणि ती पूर्णपणे कंपनीवर अवलंबून असेल.
- xxii. कंपनी ग्राहक सेवा आणि पतविषयक माहितीचे ताजेकरण/दुरुस्ती यांसंबंधीच्या प्रचलित नियमांचे पालन करेल.

4. संहितेच्या अनुपालनाचा अहवाल

वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन (किमान वार्षिक) कंपनीद्वारे केले जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा अहवाल मंडळ/ मंडळाच्या समितीला सादर केला जाईल.