शुभम हाऊसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कंपनी लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड

आवृत्ती नियंत्रण				
पॉलिसी मालक (द्वारे तयार केलेले)	शेवटची पुनरावृत्ती	सद्य पुनरावलोकन	आवृत्ती	प्राधिकरण मंजूर करणे
ग्राहक सेवा कार्यसंघ	09.08.2022	09.02.2024	फेब्रुवारी '24	संचालक मंडळ .
व्याज आकारणीसाठी एफपीसीची मार्गदर्शक तत्त्वे	09.02.2024	16.05.2024	मे '24	संचालक मंडळ .
तारणविषयक कागदपत्रांच्या हस्तांतरणाबाबत एफपीसी मार्गदर्शक तत्त्वे	16.05.2024	13.02.2026	फेब्रुवारी '26	संचालक मंडळ .

फेअर प्रॅक्टिस कोड

शुभमच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडबद्दल येथे जाणून घ्या.

शुभम हाऊसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कंपनी लि. ("शुभम" किंवा "कंपनी") ही हाऊसिंग फायनान्स कंपनी असल्याने, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) द्वारे जारी केलेल्या 'फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्त्वे' चे पालन करणे आवश्यक आहे.

या दस्तऐवजात कर्ज मिळविण्यासाठी आणि कर्ज मंजूर झाल्यानंतर ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी कंपनीने आपल्या ग्राहकांशी योग्य आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी पाळल्या जाणार् या पद्धतींचा तपशील प्रदान केला आहे. हा कोड कर्मचार् यांना अधिक चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करण्यास आणि ग्राहकांशी व्यावसायिक व्यवहारात पारदर्शकता राखण्यास सक्षम करेल. या संहितेत खालील महत्त्वाचे घटक आहेत.

संहितेचा वापर

हा कोड सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ते कंपनी, त्याच्या सहाय्यक कंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वत: च्या मालकीचे आणि / किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेखाली) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केलेले असो.

हा कोड कंपनीच्या सर्व कर्मचार् यांना आणि सर्व उत्पादने आणि सेवांच्या संदर्भात त्याच्या व्यवसायाच्या दरम्यान त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना देखील लागू होईल. फेअर प्रॅक्टिस कोडची एक प्रत कंपनीच्या सर्व कार्यालये / शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाईल. एफपीसीची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली जाईल.

संहितेची उद्दिष्टे

अ. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.

आ.पारदर्शकता वाढविणे जेणेकरून ग्राहकाला तो / ती सेवांकडून वाजवी अपेक्षा काय करू शकतो याची अधिक चांगली समज होऊ शकेल,

इ. उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजारपेठेतील शक्तींना प्रोत्साहित करणे.

ई. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.

उ. गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवरील विश्वास वाढवणे.

वचनबद्धता

गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी, अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वावर सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्षपणे आणि वाजवी पद्धतीने कार्य करण्यासाठी कंपनी या संहितेचे पालन करेल.

कंपनी ग्राहकांना व्याजदर आणि सेवा शुल्कासह ऑफर केलेल्या उत्पादने आणि सेवांच्या अटी व शर्ती समजून घेण्यास सक्षम करण्यासाठी स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती प्रदान करेल.

ग्राहकांना मिळणारे लाभ.

कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील.

कंपनी चुका सुधारण्यासाठी त्वरीत कार्य करेल आणि या कोडच्या उद्दीष्टांच्या प्रकाशात आपल्या ग्राहकांनी दाखल केलेल्या तक्रारींवर लक्ष देईल.

कंपनी आपल्या संभाव्य / विद्यमान ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यांच्या आधारे भेदभाव करणार नाही. तथापि, गृहकर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे निर्बंध लागू राहतील.

कोणत्याही विद्यमान ग्राहकाला विनंती केल्यावर कोडची एक प्रत प्रदान केली जाऊ शकते. अद्ययावत फेअर प्रॅक्टिस कोडची एकवेळची प्रत सर्व विद्यमान ग्राहकांना प्रदान केली जाईल.

प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

कंपनी व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क याद्वारे माहिती प्रदान करेल:

शाखांमध्ये नोटिसा बजावणे

विनंती केल्यानुसार दर वेळापत्रक प्रदान करणे.

कंपनीच्या वेबसाइटच्या माध्यमातून

नियुक्त कर्मचार् यांच्या माध्यमातून

गोपनीयता

कंपनी वैयक्तिक माहिती गोळा करेल जी ग्राहकाचे प्रोफाइल समजून घेण्यासाठी आणि त्याचा व्यवसाय करण्यासाठी आवश्यक आहे असे तिला वाटते.
कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानणार आहे आणि नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सींसह कोणत्याही कायद्याद्वारे किंवा सरकारी प्राधिकरणांद्वारे आवश्यक

असल्याशिवाय किंवा ग्राहकाद्वारे माहिती सामायिक करण्याची परवानगी असल्याशिवाय कोणतीही माहिती तिसर् या व्यक्तीला उघड करणार नाही. जर कंपनी समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेत असेल तर कंपनीला अशी आवश्यकता असेल की अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती समान गोपनीयतेसह हाताळली पाहिजे.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

अ. कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असेल.

आ. कर्ज करारामध्ये ग्राहकाकडून आकारल्या जाणार्या व्याजाचा दर तसेच कर्जाशी संबंधित प्रक्रिया शुल्क, चेक बाउन्स शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, विलंब परतफेडीसाठी दंड / दंड इ. जाहीर केले जातात.

इ. कंपनीने पारदर्शक पद्धतीने कर्ज अर्जावर प्रक्रिया / मंजुरी देण्यात समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' उघड करणे आवश्यक आहे. हे शुल्क भेदभावरहित असल्याचेही सुनिश्चित केले पाहिजे.

ई. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर एचएफसीद्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि कर्जदाराद्वारे माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकेल.

उ. कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्जासह सादर करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी दर्शविली जाऊ शकते.

ऊ. कर्जाचे सर्व अर्ज स्वीकारण्याची पावती दिली जाईल. शक्यतो कर्जासाठी अर्ज किती वेळेत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये नमूद केले पाहिजे.

ऋ. कंपनी वाजवी कालावधीत कर्जाच्या अर्जांची पडताळणी करेल.

कर्जाचे मूल्यांकन, अटी / शर्ती, आणि कर्ज अर्ज नाकारण्याचे संप्रेषण.

अ. सामान्यत: कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. जर त्याला कोणतीही अतिरिक्त माहिती हवी असेल तर, ग्राहकाला ती प्रदान करण्यास सूचित केले जाईल.

आ. कंपनी कर्जदारास मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम मंजूर पत्राच्या माध्यमातून किंवा अन्यथा वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी व शर्तींसह कर्जदारास लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराकडून या अटी व शर्तींची लेखी स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.

इ. कर्ज मंजुरी / वितरण नाकारल्यास, निर्णय कर्जदारास लेखी कळविला जाईल. नकार देण्याचे कारणही लेखी स्वरूपात कळवले जाईल. जर प्रस्ताव कंपनीच्या अंतर्गत उत्पादन मापदंडांची पूर्तता करत नसेल तर कर्जदाराला त्यानुसार सूचित केले जाईल.

ई. कंपनी कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेड केल्याबद्दल दंड आकाराचा उल्लेख ठळक भाषेत करेल.

उ. कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत मंजूर / वितरणाच्या वेळी कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतीसह मिळण्याचा हक्क असेल.

अटी व शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

अ. कर्ज करार / मंजुरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जावे.

आ. शुभमद्वारे चेक किंवा पे ऑर्डर जारी करून किंवा डिमांड ड्राफ्ट जारी करून "केवळ ए/सी पेई" किंवा नियुक्त केलेल्या बँक खात्यात इलेक्ट्रॉनिक क्रेडिटद्वारे वितरण केले जाईल, ज्याचा तपशील येथे परिशिष्टात निर्दिष्ट केला आहे. धनादेश सुपूर्द केल्याच्या तारखेपासून किंवा वितरणाच्या इलेक्ट्रॉनिक / ऑनलाइन हस्तांतरणाच्या बाबतीत, अशा हस्तांतरणाच्या तारखेपासून कर्जावरील व्याज या तारखेपासून शुभमच्या नावे जमा होण्यास सुरुवात होईल याची पर्वा न करता प्राप्त झालेली रक्कम प्रत्यक्षात कर्जदाराने काढली आहे की नाही किंवा शुभमने दिलेला चेक/पे ऑर्डर/डिमांड ड्राफ्ट आहे की नाही कॅश केले किंवा नाही.

इ. कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंड शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क / शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तींमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. कंपनीने हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की व्याज दर आणि शुल्कातील बदलांवर केवळ संभाव्यतेवर परिणाम होईल.

ई. जर अशा बदलामुळे ग्राहकाचे नुकसान होत असेल तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो किंवा ते बदलू शकतो.

उ. जर ग्राहकाने 60 दिवसांच्या आत कर्ज मुदतपूर्व बंद केले तर तो अशा वाढीस सहमत नाही या कारणास्तव, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही.

ऊ. करारानुसार देयके परत मागविणे किंवा कामगिरी वाढविणे किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज शोधणे हा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.

ऋ. कंपनी सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा गृहनिर्माण वित्त आणि कर्जाच्या थकीत रकमेच्या वसुलीवर सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल, कर्जदाराविरूद्ध कंपनीच्या इतर

कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन असेल. जर अशा सेटऑफच्या अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत / देय होईपर्यंत कंपनी सिक्युरिटीज टिकवून ठेवण्यास पात्र आहे अशा अटींसह संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल सूचना दिली जाईल.

तक्रारी आणि तक्रारी

अ. ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह तक्रारी आणि तक्रारी स्वीकारणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीकडे एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल.

आ. तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली पाहिजे. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्ज देणार् या संस्थेच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद ऐकले जातील आणि किमान पुढील उच्च स्तरावर निकाली काढले जातील.

इ. कंपनी कायद्याच्या चौकटीत, स्वीकारलेली धोरणे आणि कार्यपद्धतींच्या चौकटीत ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रयत्न करेल.

ई. कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहकाने त्याचे/तिचे खाते ज्या ठिकाणी आहे त्या व्यवसायाच्या प्रमुखाकडे संपर्क साधू शकतो आणि आरोपीकडे उपलब्ध असलेल्या तक्रार नोंदवहीमध्ये तक्रार नोंदवू शकतो. तक्रार नोंदविल्यानंतर, ग्राहकाने तक्रार क्रमांक आणि भविष्यातील संदर्भाची तारीख मिळवावी.

उ. सर्व कार्यालये/शाखा कार्यालयाचा पत्ता, ई-मेल आयडी, दूरध्वनी क्रमांक इ. प्रदर्शित करतील जेथे तक्रार केली जाऊ शकते आणि ज्या प्राधिकरणाकडे तक्रार केली जाऊ शकते.

ऊ. तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर एक महिन्याच्या आत तक्रार सोडवण्याचा कंपनीचा प्रयत्न असेल.

ऋ. जर प्रतिसाद असमाधानकारक असेल किंवा प्रतिसाद मिळाला नाही तर तक्रार - हेड ऑफ क्रेडिट अँड सर्व्हिस कडे पाठविली पाहिजे.

ऌ. जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल तर कंपनी त्याला / तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती / प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न करेल.

ऍ. पावतीपत्रिकेत तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि हुद्दा नमूद केलेला असावा.

ऎ. जर तक्रार फोनवर रिले केली गेली असेल तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

ए. कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारा कोणताही विवाद मुख्य ग्राहक सेवांद्वारे निकाली काढला जाईल

प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींसाठी खालील ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा अवलंबली जाईल.

स्तर 1- शुभम शाखा / टोल फ्री नंबर / ई-मेल / पोर्टल

ग्राहक शाखेत भेट देऊ शकतो किंवा 1800-258-2225 वर फोन करून तक्रार नोंदवू शकतो. ही तक्रार customercare@shubham.co ई-मेलवरही केली जाऊ शकते.

ग्राहकाला एका आठवड्यात स्पष्टीकरणासह उत्तर दिले जाईल. ग्राहकाच्या तक्रारीला प्रतिसाद / पोचपावती देताना तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद नमूद केलेले असणे आवश्यक आहे. जर कंपनीच्या नियुक्त केलेल्या दूरध्वनी हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे तक्रार नोंदवली गेली असेल तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

स्तर 2- तक्रार निवारण अधिकारी

जर ग्राहकाला एका आठवड्याच्या वरील मुदतीत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा शाखेने दिलेल्या प्रतिसादावर समाधान झाले नाही, तर 7 दिवसांनंतर ग्राहक ग्राहकाची तक्रार / तक्रार निवारण अधिकारी यांना संबोधित केलेल्या पत्राच्या माध्यमातून किंवा ईमेलद्वारे तक्रार / तक्रार नोंदवू शकतो:

तक्रार निवारण अधिकारी
श्रीमती कनिका शर्मा
ई mail-GRO@shubham.co,
दूरध्वनी क्रमांक- 0124-6631140
शुभम हाऊस, 425,
- उद्योग विहार फेज-IV, गुडगाव,
हरियाणा - 122015

स्तर-3 – राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

जर ग्राहकाला शुभमकडून एक महिन्याच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा शुभमने दिलेल्या ठरावाबाबत त्याचे समाधान झाले नसेल तर तो आपली तक्रार नोंदवून राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे संपर्क साधू शकतो.

अ. https://grids.nhbonline.org.in या लिंकवर ऑनलाइन मोडमध्ये

आ.पोस्टाने ऑफलाइन मोडमध्ये, निर्धारित नमुन्यात
https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf

इ. ते

तक्रार निवारण विभाग
राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,
तिसरा ते 5 वा मजला, कोअर 5 ए, इंडिया हॅबिटेट सेंटर,
लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110003

फेअर प्रॅक्टिस कोड संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

येथे नमूद केलेल्या निर्देशांवर आधारित फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (जी शक्यतो स्थानिक भाषेत असेल, किंवा कर्जदाराला समजली जाईल अशी भाषा) कंपनीद्वारे त्यांच्या मंडळाच्या परवानगीने लागू केली जाईल. कंपनीला फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा मसुदा तयार करण्याचे स्वातंत्र्य असेल, दिशानिर्देशांची व्याप्ती वाढेल परंतु कोणत्याही प्रकारे वरील दिशानिर्देशांच्या अंतर्निहित भावनेचा त्याग करणार नाही. विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी ते संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

अतिरिक्त व्याजाचे नियमन करणे.

कंपनीचे संचालक मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी आकारल्या जाणार्या व्याजाचा दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याबाबतचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. दंडात्मक शुल्कासाठी (असल्यास) मंडळाकडे स्पष्टपणे निर्धारित केलेले धोरण देखील असेल.

व्याजाचे दर आणि जोखमींच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टिकोन, आणि दंड शुल्क (असल्यास) देखील वेबसाइटवर उपलब्ध केले जातील किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा व्याज दरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल

व्याज दर आणि दंड शुल्क (असल्यास) हा वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारल्या जाणार् या अचूक दरांची जाणीव असेल.

कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्यांनी व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शविले पाहिजे.

जास्त व्याज आकारले जाते.

एका विशिष्ट पातळीच्या पलीकडे व्याजाचे दर जास्त असल्याचे दिसून येते आणि ते टिकाऊ असू शकत नाही किंवा सामान्य आर्थिक प्रथेशी सुसंगत असू शकत नाही. कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंड शुल्कासह, जर असेल तर) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती आखून देईल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तींच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल फेअर प्रॅक्टिस कोडमधील निर्देश विचारात घेतले पाहिजेत. कर्जदारांशी संवादात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी शुभम प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सवर लक्ष ठेवण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा तयार करेल.

दंडात्मक शुल्क

शुल्काच्या वेळापत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे कंपनी दंड आकारेल.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

अ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात आणि जाहिरात सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही. हा कोड लागू असलेल्या मर्यादेपर्यंत ग्राहकांशी व्यवहार करताना विक्री सहकारी / कंपनीच्या प्रतिनिधींना लागू होईल.

आ. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगू शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात प्रमोशनल ऑफरबद्दल माहिती केवळ तेव्हाच ग्राहकांना दिली जाऊ शकते जेव्हा त्याने/तिने अशी माहिती / सेवा प्राप्त करण्यासाठी त्याची/तिची संमती दिली असेल.

इ. कंपनीच्या प्रतिनिधीने / डीएसएने कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि तोटा भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

ई. जेव्हा जेव्हा कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरल्या जातात, तेव्हा कंपनी हे सुनिश्चित करेल की अशा तृतीय-पक्षाने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळली जाईल.

उ. कंपनी थेट विक्री एजन्सींना (डीएसए) एक आचारसंहिता लिहून देईल ज्यांच्या सेवांचा कंपनी विपणन उत्पादने / सेवांचा लाभ घेऊ शकते आणि इतर बाबींबरोबरच जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या

किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांनी स्वत: ची ओळख पटविणे आवश्यक असते.

ऊ. कोणत्याही मीडिया आणि जाहिरात साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये जे एखाद्या सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधते आणि व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट करते, कंपनी हे देखील सूचित करेल की इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होईल की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तींचा संपूर्ण तपशील विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

ऋ. कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये नोटिसा बजावून व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (दंड शुल्कासह, जर असेल तर) याबद्दल माहिती प्रदान करेल; दूरध्वनी किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी / मदत कक्षाद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक / टॅरिफ वेळापत्रक प्रदान करणे

ऌ. कंपनीचा प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा डीएसए कोणत्याही अयोग्य वर्तनात गुंतला आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

ऍ. कंपनी मंडळाच्या मंजुरीने डायरेक्ट सेलिंग एजंट (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल

गॅरंटर्स

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाची हमीदार मानली जाते, तेव्हा कंपनी त्याला / तिला खालील माहिती देईल:

अ. हमीदार म्हणून दायित्वाच्या अटी सांगणारे हमी पत्र / करार.

आ.ज्या कर्जदारासाठी तो / ती हमीदार म्हणून उभा आहे त्या कर्जदाराद्वारे कर्जाच्या सर्व्हिसिंगमध्ये कोणत्याही डीफॉल्टीबद्दल कंपनी त्याला/तिला सूचित करेल.

इ. कंपनी त्याला / तिला कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची माहिती देईल ज्यासाठी तो / ती हमीदार म्हणून उभा आहे.

ई. तो / ती कंपनीला वचनबद्ध असलेल्या दायित्वाची रक्कम.

उ. अशा परिस्थितीत ज्यामध्ये कंपनी त्याला/तिला त्याचे / तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल.

ऊ. जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे देण्यास अपयशी ठरला तर कंपनीकडे कंपनीमध्ये त्याच्या / तिच्या इतर पैशाचा आधार आहे की नाही

ऋ. हमीदार म्हणून त्याची / तिची देयता एका विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहे की ती अमर्यादित आहे; आणि

ऌ. वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये हमीदार म्हणून त्याची / तिची दायित्वे सोडवली जातील तसेच कंपनी त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.

ऍ. जर जामीनदाराने थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी साधने असूनही, कर्जदाराने केलेल्या मागणीची पूर्तता करण्यास नकार दिल्यास, अशा हमीदाराला जाणूनबुजून थकबाकीदार मानले जाईल.

गोपनीयता आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नसले तरीही) आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी प्रदान केलेला असो किंवा अन्यथा, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही उघड करणार नाही.

अ. जर माहिती कायद्याने किंवा नियामकाच्या निर्देशानुसार द्यायची असेल.

आ. जर माहिती उघड करणे हे जनतेचे कर्तव्य असेल तर

इ. जर कंपनीच्या हितसंबंधांसाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) तर ती इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.

ई. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.

उ. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत त्याच्या / तिच्या अधिकारांची व्याप्ती कळवली जाईल.

ऊ. कंपनी कर्ज करारानुसार ग्राहकाने अधिकृत केलेल्या मर्यादेपर्यंतच वैयक्तिक माहिती वापरेल.

ऋ. जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले असेल तर ते देण्यापूर्वी त्यांनी त्याची / तिची लेखी परवानगी घ्यावी.

जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी कंपनीसह कोणाच्याही विपणनाच्या उद्देशाने ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही.

क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ एजन्सी.

कंपनी क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ एजन्सींना वैयक्तिक कर्जाबद्दल माहिती देऊ शकते, ग्राहक त्यास देय असेल जर:

अ. ग्राहक त्याच्या / तिच्या पेमेंटमध्ये मागे पडला आहे.

आ. थकबाकी वसूल करण्यासाठी ग्राहकाविरूद्ध कायदेशीर कारवाई सुरू करण्यात आली आहे.

इ. ग्राहकाविरूद्ध कायदेशीर धारणेद्वारे कर्ज निकाली काढले.

ई. अशा सर्व ग्राहकांची माहिती अशा एजन्सींना देणे कायद्याने बंधनकारक आहे. एनएचबीने मंजूर केलेल्या क्रेडिट ब्युरोकडे ग्राहकाच्या कर्जाची माहिती सामायिक करण्यासाठी ग्राहकाची संमती मागण्यासाठी कर्ज करारात या संदर्भातील कलम समाविष्ट करण्यात आले आहे.

उ. त्याच वेळी, शुभम ग्राहकाला क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे समजावून सांगेल.

ऊ. दिलेल्या संमतीच्या आधारे शुभम क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकतो.

ऋ. क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनीद्वारे ग्राहकाला प्रदान केली जाईल, जर अशी विनंती केली गेली तर.

सामान्य

कंपनी कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या हेतूंशिवाय कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली गेली नाही)

कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविली जाईल. हे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असेल.

बॅलन्स ट्रान्सफर व्यतिरिक्त कर्ज बंद करण्याच्या विनंत्यांच्या पावत्यांच्या बाबतीत, कर्जदार चालू महिन्याच्या 25 तारखेच्या आधी कोणत्याही दिवशी त्याच किंवा जवळच्या शाखेत जाऊन विनंती करून चालू कर्ज बंद करण्याची विनंती करू शकतो. अर्ज स्वीकारल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत कर्ज बंद केले जाईल आणि कर्ज बंद झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत एसपीडीसीसह मूळ मालमत्तेची कागदपत्रे (जर काही असतील तर) दिली जातील.

कंपनी खालील परिस्थितींमध्ये गृहकर्ज बंद केल्यास प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:

- जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याज दर तत्त्वावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
- जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याज दराच्या आधारावर असते आणि कर्जदाराने कर्ज त्यांच्या स्वत: च्या स्त्रोतांमधून पूर्व-बंद केले आहे. या उद्देशासाठी "स्वत: चे स्त्रोत" या शब्दाचा अर्थ असा आहे की बँक / एचएफसी / एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्त्रोत.
- सर्व दुहेरी/विशेष दर (फिक्स्ड आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज निश्चित/फ्लोटिंग दरावर लागू होणारे प्री-क्लोजर निकष लागू करतील, जे क्लोजरच्या वेळी कर्ज निश्चित किंवा फ्लोटिंग रेटवर

आहे की नाही यावर अवलंबून असेल. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याज दराचा कालावधी संपल्यानंतर कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यानंतर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नियम लागू होईल. यापुढे मुदतपूर्व बंद करण्यात येणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना हे लागू होते. हे देखील स्पष्ट केले आहे की निश्चित दर कर्ज असे आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

- शुभम वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूंसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

अ. शुभम ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधून आणि/किंवा आवश्यक वाटल्यास या हेतूसाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सींद्वारे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन कर्जामध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करू शकतो.

आ. शुभमला ग्राहकाच्या खात्यावर पोलिस / इतर तपास एजन्सींसह व्यवहाराची चौकशी करण्याची आवश्यकता असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सांगितले जाईल. जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर तो/ती त्याच्या / तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीसाठी जबाबदार असेल आणि जर ग्राहकाने वाजवी काळजी न घेता वागले आणि यामुळे नुकसान होत असेल तर ग्राहक त्यासाठी जबाबदार असू शकतो.

इ. फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजासाठी शुभम दरवर्षी आढावा घेतील. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

ई. शुभम आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती त्वरित आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी शुभमला सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करावे लागतील. शुभम आणि कर्जदार यांच्यात रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत स्वीकृतीखाली कर्जदाराकडे सुपूर्द केली पाहिजे.

उ. ऑपरेशन्समध्ये पारदर्शकता वाढवण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याज दर, दंड शुल्क (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध महत्त्वाच्या बाबींचे प्रदर्शन करणे आवश्यक आहे आणि शुभम "नोटीस बोर्ड", "बुकलेट / ब्रोशर", "वेबसाइट" वरील सूचनांचे पालन करेल.

ऊ. कंपनी त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

ऋ. कंपनी नवीन ग्राहकांना विनंती किंवा मागणीशिवाय फेअर प्रॅक्टिस कोडची एक प्रत प्रदान करेल. या व्यतिरिक्त, कोणताही ग्राहक, मग तो नवीन असो किंवा विद्यमान, जो फेअर

प्रॅक्टिस कोडची प्रत मागतो, त्याला ती एकतर प्रत्यक्ष स्वरूपात किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे प्रदान केली जाईल.

ऌ. फेअर प्रॅक्टिस कोड प्रत्येक शाखेत उपलब्ध असेल आणि सर्व कर्मचार् यांना कंपनीच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये प्रशिक्षण दिले जाईल.