



Sitara[®]
A SEWA INITIATIVE

न्याय्य व्यवहार संहिता

सेवा गृह ऋण लिमिटेड

अ.क्र.	आवृत्ती क्र.	प्रकाशन तारीख	मंजूरी दिनांक	तयार करणारे	मंजूरी देणारे	टिप्पण्या
1	1.0	28-09-2016	28-09-2016	ऑपरेशन्स	संचालक मंडळ	लागू नाही
2	2.0	03-08-2021	03-08-2021	ऑपरेशन्स	संचालक मंडळ	लागू नाही
3	3.0	27-09-2023	27-09-2023	ऑपरेशन्स	संचालक मंडळ	लागू नाही
4	4.0	19.01.2026	19.01.2026	अनुपालन	संचालक मंडळ	लागू नाही

1. प्रस्तावना

हा दस्तऐवज कंपनीकडून कर्ज मिळविण्यासाठी संपर्क करणाऱ्या ग्राहकांशी तसेच कर्ज मंजूर झाल्यानंतर ग्राहकांशी होणाऱ्या व्यवहारांमध्ये न्याय्य व पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने पाळावयाच्या पद्धतींचा तपशील प्रदान करतो. ही न्याय्य व्यवहार संहिता ("संहिता") कर्मचाऱ्यांना उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करण्यास तसेच ग्राहकांशी व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता राखण्यास सक्षम करेल. ही संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या न्याय्य व्यवहार संहिता (गृहनिर्माण वित्त कंपनी) निर्देश, 2025, परिपत्रक क्रमांक RBI/DoR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26 दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025, यानुसार तयार करण्यात आली आहे. या संहितेमध्ये खालील प्रमुख घटक समाविष्ट आहेत.

2. संहितेची उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या व न्याय्य पद्धतींचा प्रसार करणे;
- पारदर्शकता वाढविणे, जेणेकरून ग्राहकांना सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा करता येतील याची अधिक चांगली समज मिळू शकेल;
- स्पर्धेद्वारे बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देऊन उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करणे;
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात न्याय्य व सौहार्दपूर्ण संबंध प्रोत्साहित करणे;

- (e) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवरील विश्वास दृढ करणे;
- (f) व्यावसायिक, कार्यक्षम, सौजन्यपूर्ण, दक्ष आणि त्वरित सेवा प्रदान करणे;
- (g) कर्ज उत्पादनांच्या कोणत्याही जाहिरात व विपणनामध्ये न्याय्य व प्रामाणिक राहणे;
- (h) कर्ज व्यवहारांच्या संदर्भात अटी, खर्च, हक्क आणि दायित्वे यांची अचूक व वेळेवर माहिती ग्राहकांना प्रदान करणे;
- (i) संस्थेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण प्रणाली स्थापन करून ग्राहकांशी उद्भवणारे कोणतेही वाद किंवा मतभेद सद्भावनेने सोडविण्याचा प्रयत्न करणे.

3. संहितेची अंमलबजावणी

ही संहिता कंपनी, तिच्या सहाय्यक कंपन्या किंवा डिजिटल कर्जवितरण प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत) काउंटरवर, दूरध्वनीद्वारे, टपालाद्वारे, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून प्रदान केल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादने व सेवांवर लागू राहिल.

4. परिभाषा

- (a) “मंडळ” म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ;
- (b) “कर्जदार” म्हणजे कंपनीकडून वित्तीय सुविधा घेतलेली व्यक्ती / संस्था;
- (c) “कंपनी” म्हणजे सेवा गृह ऋण लिमिटेड;
- (d) “HFCs” म्हणजे गृहनिर्माण वित्त कंपनी;
- (e) “RBI निर्देश” म्हणजे भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपनी) निर्देश, 2025 (परिपत्रक क्रमांक RBI/DoR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26) दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025, वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या सुधारणा किंवा पूरक तरतुदींसह.

5. आमची वचनबद्धता

कंपनी गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धती पूर्ण करण्यासाठी प्रामाणिकपणा व पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य व वाजवी वर्तन करण्यासाठी या संहितेचे पालन करेल.

- (i) कंपनी ग्राहकांना स्पष्ट व पारदर्शक माहिती प्रदान करेल, ज्यायोगे त्यांना पुढील बाबी समजून घेता येतील:
 - (a) देण्यात येणाऱ्या उत्पादने व सेवांच्या अटी व शर्ती, त्यामध्ये व्याजदर आणि सेवा शुल्क यांचा समावेश आहे;
 - (b) ग्राहकांना उपलब्ध असलेले लाभ.
- (ii) कंपनीची उत्पादने व सेवा संबंधित कायदे व नियम यांचे शब्दशः तसेच आशयाच्या दृष्टीने पूर्ण पालन करतील.

- (iii) या संहितेच्या उद्दिष्टांच्या अनुषंगाने कंपनी चुका दुरुस्त करण्यासाठी तत्काळ कार्यवाही करेल तसेच ग्राहकांकडून दाखल करण्यात आलेल्या तक्रारींची दखल घेईल.
- (iv) कंपनी संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांना कर्ज देताना वय, वंश, जात, लिंग/लैंगिकता, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारांवर कोणताही भेदभाव करणार नाही. तसेच, उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी प्रदान करताना दृष्टीदोष असलेले किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदार यांच्याशी अपंगत्वाच्या कारणावरून कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही.

याव्यतिरिक्त, RBI निर्देशांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांसाठी कर्ज सुविधा देण्यासाठी कंपनी मार्गदर्शक तत्वांचा अवलंब करते.

तथापि, यामुळे समाजातील विविध घटकांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजनांची अंमलबजावणी करणे किंवा अशा योजनांमध्ये सहभागी होणे यापासून कंपनीला प्रतिबंध होत नाही, तसेच कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केलेल्या, असल्यास, मर्यादा लागूच राहतील.

- (v) कंपनी करेल / कंपनीने करावे:
- (a) विद्यमान तसेच नवीन ग्राहकांना या संहितेची एक प्रत उपलब्ध करून देणे;
- (b) विनंती केल्यास ही संहिता काउंटरवर, इलेक्ट्रॉनिक संवादाद्वारे किंवा टपालाद्वारे उपलब्ध करून देणे;
- (c) ही संहिता प्रत्येक शाखेत तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देणे; आणि
- (d) कर्मचारीवर्गाला संहितेबाबत आवश्यक माहिती देण्यासाठी तसेच ही संहिता प्रत्यक्ष अंमलात आणण्यासाठी प्रशिक्षण दिले असल्याची खात्री करणे.
- (vi) ज्येष्ठ नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग व्यक्ती तसेच निरक्षर व्यक्ती यांसारख्या ग्राहकांना कंपनीशी व्यवहार करणे सोपे व सोयीस्कर व्हावे यासाठी कंपनी विशेष प्रयत्न करेल.

6. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

- (a) संभाव्य ग्राहकांच्या बाबतीत, कंपनी खालीलप्रमाणे कार्य करेल:
- (i) ग्राहकांना रस असू शकणाऱ्या सेवां व उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी माहिती प्रदान करणे;
- (ii) ग्राहकांच्या गरजांना अनुरूप असू शकणारी उत्पादने व सेवा निवडण्यात ग्राहकांना मदत करणे;
- (iii) कंपनीची उत्पादने व सेवा कोणकोणत्या माध्यमांतून उपलब्ध करून दिली जातात (उदाहरणार्थ, इंटरनेटवर, दूरध्वनीद्वारे, शाखांमध्ये इत्यादी) याबाबत ग्राहकांना अवगत करून देणे तसेच या उत्पादने व सेवांबाबत अधिक माहिती मिळविण्यासाठी असलेल्या स्रोतांबाबत व माध्यमांबाबत त्यांना माहिती देणे; आणि
- (iv) कायदेशीर, नियामक तसेच अंतर्गत धोरणात्मक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकाची ओळख व पत्ता सिद्ध करण्यासाठी त्यांच्याकडून आवश्यक असलेली माहिती व कागदपत्रे याबाबत ग्राहकांना माहिती देणे.
- (b) जे ग्राहक झाले आहेत, त्यांच्यासाठी कंपनी:

- (i) लागू असलेले व्याजदर / शुल्क व आकारणी यांसह उत्पादनांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांशी संबंधित कंपनीकडून विकसित, निर्माण किंवा प्राप्त होणारी पुढील, नवीन व अद्ययावत माहिती ग्राहकांना उपलब्ध करून देणे;
- (ii) ग्राहकांचे हक्क व जबाबदाऱ्या याबाबत अतिरिक्त व अद्ययावत माहिती प्रदान करणे;
- (c) कंपनीच्या संकेतस्थळावर तसेच ग्राहक पोर्टलवर कोणत्याही नवीन उत्पादन / सेवेबाबतच्या प्रचारात्मक किंवा विपणनाशी संबंधित दूरध्वनी कॉल्स / SMSs / ई-मेल्स स्वीकारण्यापासून बाहेर पडण्याचा (opt-out) पर्याय ग्राहकांना देण्यात येईल.

(d) व्याजदर

कंपनी ग्राहकांना पुढील बाबींविषयी आवश्यक माहिती देईल:

- (i) त्यांच्या कर्ज खात्यांवर लागू होणारे वार्षिकीकृत दराने गणना केलेले व्याजदर;
- (ii) त्यांच्या खात्यावर व्याज कसे लागू केले जाते तसेच व्याजाची गणना करण्याची पद्धत आणि ग्राहकाकडून देय असलेली ईएमआय.

(e) व्याजदरांमधील बदल

कंपनीने देण्यात येणाऱ्या उत्पादनांवरील व्याजदरांमध्ये बदल करण्याचा निर्णय घेतल्यास, त्याबाबत ग्राहकांना पुरेशी पूर्वसूचना देण्यात येईल आणि असे करण्यात आलेले व्याजदरांमधील बदल पुढील कालावधीसाठी (prospectively) लागू केले जातील. या संदर्भातील योग्य अट मंजूरी पत्र, कर्ज करार इत्यादींमध्ये समाविष्ट करण्यात येईल.

(f) ईएमआय आधारित परिवर्तनीय (फ्लोटिंग) व्याजदर असलेल्या वैयक्तिक कर्जांवर (गृहनिर्माण कर्जांसह) व्याजदर पुनर्निर्धारणासाठी:

मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना बेंचमार्क व्याजदरांमधील बदलामुळे कर्जांवर होणारा संभाव्य परिणाम— ज्यामुळे ईएमआय आणि/किंवा कर्ज कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतो—याबाबत अनुकरणाद्वारे (simulation) माहिती देईल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआयमध्ये आणि/किंवा कर्ज कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये झालेली कोणतीही वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना तात्काळ कळविण्यात येईल.

कंपनी परिवर्तनीय व्याजदरातून स्थिर व्याजदरात किंवा त्याउलट रूपांतर करण्यासाठी लागू असलेले रूपांतरण शुल्क मंजूरी पत्रामध्ये कर्जदारांना कळवेल. त्यानंतर करण्यात येणारे कोणतेही बदल संबंधित कर्जदारांना देखील कळविण्यात येतील.

व्याजदर पुनर्निर्धारणाच्या वेळी कंपनी:

- (i) कंपनीच्या धोरणानुसार, कंपनीच्या धोरणात नमूद केलेल्या कमाल बदलांच्या संख्येच्या अधीन राहून, कर्जदारांना परिवर्तनीय व्याजदर कर्जातून स्थिर व्याजदर कर्जात बदल करण्याचे पर्याय उपलब्ध करून देणे.
- (ii) कर्जदारांना पुढीलपैकी निवड करण्याचा पर्याय देणे: (i) ईएमआयमध्ये वाढ करणे किंवा कर्ज कालावधी वाढविणे किंवा या दोन्ही पर्यायांचा संयोग निवडणे; आणि (ii) कर्ज कालावधीदरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णपणे आगाऊ परतफेड करणे (नवीनतम MITC मध्ये नमूद केलेल्या शुल्कांच्या अधीन)
- (iii) लागू असलेली शुल्के व आकारणी मंजूरी पत्रामध्ये तसेच अशा शुल्के व आकारणीमध्ये सुधारणा करताना कर्जदारांना कळविण्यात येतील.

त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआयमध्ये आणि / किंवा कर्ज कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये झालेली कोणतीही वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना तात्काळ / पूर्वसूचनेने कळविण्यात येईल.

कंपनी कर्जदारांना तिमाही आधारावर कर्ज विवरणपत्रे आणि / किंवा परतफेड वेळापत्रके उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये आजपर्यंत वसूल केलेले मूळ रक्कम व व्याज, ईएमआयची रक्कम, उर्वरित ईएमआयची संख्या तसेच कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी लागू असलेला वार्षिकीकृत व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (APR) यांचा तपशील नमूद असेल.

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की परिवर्तनीय व्याजदर कर्जाच्या बाबतीत कर्ज कालावधी वाढविल्यामुळे नकारात्मक अमॉर्टायझेशन होणार नाही.

(g) शुल्के आणि आकारणी

- (i) व्याजदर धोरण कंपनीच्या संकेतस्थळावरील *धोरणे आणि दस्तऐवज* विभागामध्ये प्रदर्शित करण्यात आले आहे.
- (ii) कंपनी तिच्या सर्व शाखांमध्ये शुल्के व आकारणी (MITC चा भाग म्हणून) याबाबतची सूचना प्रदर्शित करेल, जी ग्राहकांना कोणताही खर्च न करता पाहण्यास अनुमती दिली जाईल.
- (iii) ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादने व सेवांबाबत त्यांना देण्यात येणाऱ्या शुल्के व आकारणींमध्ये लागू असलेल्या सर्व शुल्कांचा तपशील समाविष्ट असेल, तसेच निवडलेल्या उत्पादने व सेवा घेण्यासाठी ग्राहकांना देय असलेल्या शुल्कांची माहिती त्यामध्ये नमूद असेल.
- (iv) ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादने / सेवांवर लागू असलेल्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास / उल्लंघन केल्यास त्यांच्यावर आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांबाबतची माहिती कंपनी ग्राहकांना प्रदान करेल.
- (v) दंडात्मक व इतर शुल्कांची यादी कंपनीकडून मंजूरी पत्र, कर्ज करार तसेच महत्त्वाच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केली जाईल, याव्यतिरिक्त ती कंपनीच्या संकेतस्थळावरही प्रदर्शित केली जाईल.
- (vi) दंडात्मक व्याज / शुल्क (असल्यास) याबाबत कंपनीचे निश्चित धोरण येथे *परिशिष्ट-1* म्हणून संलग्न करण्यात आले आहे, जे कंपनीच्या संकेतस्थळावरही उपलब्ध करून देण्यात येईल तसेच वेळोवेळी अद्ययावत केले जाईल.

(h) शुल्के व आकारणींमधील बदल

कंपनीने कोणतीही शुल्के वाढविण्याचा किंवा नवीन शुल्क लागू करण्याचा निर्णय घेतल्यास, सुधारित शुल्के / नवीन शुल्क आकारण्यापूर्वी किंवा अंमलात येण्यापूर्वी त्याबाबत आगाऊ सूचना देण्यात येईल.

(i) अटी व शर्ती

- (i) कंपनीकडून प्रथमच कोणतेही उत्पादन / सेवा घेणाऱ्या ग्राहकांना, त्यांनी कंपनीकडून मागितलेल्या उत्पादने / सेवांसाठी लागू असलेल्या संबंधित अटी व शर्तीबाबत कंपनी योग्य प्रकारे माहिती देईल; आणि
- (ii) कंपनीच्या उत्पादने व सेवांवर लागू असलेल्या अटी व शर्ती न्याय्य असतील तसेच त्यामध्ये संबंधित हक्क (नामनिर्देशनाचा हक्क यासह) नमूद केले जातील. सदर अटी व शर्तीमध्ये दाखिले व जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे नमूद केल्या जातील आणि त्या साध्या व सोप्या भाषेत तयार करून सादर केल्या जातील).

(j) अटी व शर्तीमधील बदल

अटी व शर्तीमध्ये करण्यात येणारे कोणतेही बदल खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमाद्वारे ग्राहकांना कळविण्यात येतील: -

- (i) वैयक्तिक सूचनाद्वारे;
- (ii) शाखांमधील सूचना फलकावर;
- (iii) इंटरनेटद्वारे, ज्यामध्ये ई-मेल, संकेतस्थळ किंवा संदेशवहन (messaging) यांचा समावेश आहे;
- (iv) आवश्यकतेनुसार वृत्तपत्राद्वारे.

(k) मुख्य तथ्य निवेदन

- (i) किरकोळ किंवा MSME मुदत कर्ज उत्पादने घेणाऱ्या सर्व कर्जदारांना कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी कंपनी मानकीकृत स्वरूपात मुख्य तथ्य निवेदन (KFS) प्रदान करेल.
- (ii) KFS अशा कर्जदारांना समजणाऱ्या भाषेत लिहिलेले असेल. KFS मधील मजकूर कर्जदारांना समजावून सांगितला जाईल आणि त्यांनी तो समजून घेतल्याबाबतची पावती (acknowledgement) घेतली जाईल.
- (iii) वार्षिक टक्केवारी दर (APR) ची गणना पत्रक तसेच अमॉर्टायझेशन वेळापत्रक देखील KFS मध्ये समाविष्ट केले जाईल. KFS मधील सारांश बॉक्स कर्ज करारामध्येही समाविष्ट केला जाईल.

7. गोपनीयता आणि गोपनीयता

कंपनी ग्राहकांचे प्रोफाइल समजून घेण्यासाठी तसेच आपला व्यवसाय चालविण्यासाठी आवश्यक व संबंधित असल्याचे तिला वाटणारी वैयक्तिक माहिती गोळा करेल. कंपनी विद्यमान तसेच माजी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय म्हणून हाताळेल आणि खालील तत्त्वे व धोरणांनुसार मार्गदर्शित होईल:

- (i) ग्राहकांनी दिलेली किंवा अन्य कोणत्याही प्रकारे प्राप्त झालेली ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, खाली नमूद केलेल्या अपवादात्मक परिस्थितींव्यतिरिक्त, समूहातील इतर कंपन्या / संस्था यांच्यासह कोणालाही कंपनी उघड करणार नाही:
 - (a) कायद्याने माहिती देणे आवश्यक असल्यास;
 - (b) सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करण्याची जबाबदारी असल्यास.
 - (c) कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी), तथापि, ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबाबतची माहिती (ग्राहकाचे नाव व पत्ता यांसह) विपणनाच्या उद्देशाने, समूहातील इतर कंपन्यांसह कोणालाही देण्यासाठी हे कारण म्हणून वापरले जाणार नाही.
 - (d) ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितल्यास किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने,

- (e) कंपनीकडून ग्राहकांबाबत संदर्भ (reference) देण्याची विनंती करण्यात आल्यास, तो देण्यापूर्वी कंपनी संबंधित ग्राहकाची लेखी परवानगी घेईल.
- (ii) कंपनीकडे असलेल्या ग्राहकाच्या वैयक्तिक नोंदींना प्रवेश मिळविण्याबाबत विद्यमान कायदेशीर चौकटी अंतर्गत त्याचे / तिचे हक्क कितपत आहेत, याची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल.
- (iii) ग्राहकाने स्पष्टपणे परवानगी दिल्याशिवाय, कंपनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती विपणनाच्या उद्देशाने, इतर HFCs सहित कोणालाही वापरण्यास देणार नाही.
- (iv) समर्थन सेवा पुरविण्यासाठी कंपनी कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा घेत असल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती कंपनी ज्या पातळीची गोपनीयता व सुरक्षितता राखते त्याच पातळीने हाताळावी, अशी अट कंपनी घालेल.

8. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- (i) कंपनी सर्व जाहिरात व प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, तथ्यात्मक आणि दिशाभूल न करणारे असल्याची खात्री करेल. ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीचे विक्री सहकारी / प्रतिनिधी यांच्यावरही, लागू असलेल्या मर्यादित, ही संहिता लागू राहील.
- (ii) कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबाबत ग्राहकांशी संवाद साधू शकते. इतर उत्पादनांबाबत किंवा उत्पादने / सेवांशी संबंधित प्रचारात्मक ऑफरची माहिती ग्राहकांना केवळ तेव्हाच दिली जाईल, जेव्हा ग्राहकांनी अशी माहिती / सेवा मिळविण्यासाठी टपालाद्वारे किंवा संकेतस्थळावर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकाद्वारे आपली संमती दिली असेल
- (iii) कोणत्याही माध्यमातील जाहिरात किंवा प्रचारात्मक साहित्यामध्ये एखाद्या सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधले जात असल्यास आणि त्यामध्ये व्याजदराचा उल्लेख असल्यास, कंपनी इतर कोणतीही शुल्के व आकारणी लागू होतात का याचाही उल्लेख करेल तसेच संबंधित अटी व शर्तीचा संपूर्ण तपशील विनंती केल्यास किंवा संकेतस्थळावर उपलब्ध असल्याचे नमूद करेल.
- (iv) कंपनी व्याजदर, सामान्य शुल्के व आकारणी (दंडात्मक शुल्के असल्यास त्यासह) याबाबतची माहिती शाखांमध्ये सूचना फलक लावून; दूरध्वनी किंवा हेल्प-लाईन्सद्वारे; कंपनीच्या संकेतस्थळावर आणि/किंवा ई-मेल संवादाद्वारे; नियुक्त कर्मचारी / हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक / दरपत्रक उपलब्ध करून देऊन प्रदान करेल.
- (v) उत्पादने / सेवा विपणन करण्यासाठी ज्या थेट विक्री संस्था (DSAs) / थेट विपणन प्रतिनिधी (DMAs) यांच्या सेवा घेतल्या जातात, त्यांच्यासाठी कंपनी आचारसंहिता निर्धारित करेल, ज्यामध्ये इतर बाबींसह, उत्पादने वैयक्तिकरित्या किंवा दूरध्वनीद्वारे विक्री करण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधताना त्यांनी स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असेल.
- (vi) संचालक मंडळाच्या मंजूरीने, RBI निर्देशांनुसार, कंपनीने थेट विक्री संस्था (DSAs) / थेट विपणन प्रतिनिधी (DMAs) यांच्यासाठी नमुना आचारसंहिता स्वीकारली आहे. कंपनीच्या प्रतिनिधी / कुरिअर किंवा DSA कडून कोणतेही अयोग्य वर्तन करण्यात आले असल्याची किंवा या संहितेचे उल्लंघन केल्याची तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाल्यास, त्या तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी, तक्रार हाताळण्यासाठी तसेच झालेल्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी योग्य पावले उचलण्यात येतील.

9. कर्ज

A. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- (i) कर्जदाराला देण्यात येणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असेल.
- (ii) कंपनी कर्जदारांना ग्राहकांकडून आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरासंबंधीची सर्व माहिती तसेच कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी देय असलेल्या शुल्के / आकारणी, कर्ज रक्कम मंजूर न झाल्यास / वितरित न झाल्यास परत मिळणाऱ्या शुल्काची रक्कम, आगाऊ परतफेडीचे पर्याय व त्यावरील शुल्क (असल्यास), उशिरा परतफेड केल्यास लागू होणारी दंडात्मक शुल्के (असल्यास), कर्ज स्थिर व्याजदरातून परिवर्तनीय व्याजदरात किंवा त्याउलट बदलण्यासाठी लागू असलेली रूपांतरण शुल्के, कोणतीही व्याजदर पुनर्निर्धारण तरतूद अस्तित्वात असल्यास त्याबाबतची माहिती तसेच कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर सर्व बाबी पारदर्शकपणे उघड करेल म्हणजेच, कर्ज अर्जाच्या प्रक्रिया / मंजूरीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांचा समावेश असलेला 'एकूण खर्च' (all-in cost) कंपनी पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. तसेच, अशी शुल्के / आकारणी भेदभावरहित असल्याची खात्री कंपनी करेल.
- (iii) कर्ज अर्जाच्या नमुन्यांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, ज्यायोगे इतर HFCs कडून देण्यात येणाऱ्या अटी व शर्तीसोबत अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला सुज्ञ निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जाच्या नमुन्यामध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील नमूद करण्यात येईल.
- (iv) कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याबाबत 48 कार्यतासांच्या आत पावती देईल, तसेच कर्ज अर्ज निकाली काढण्याचा कालावधीही त्या पावतीमध्ये नमूद करण्यात येईल.

B. कर्ज मूल्यमापन, अटी / शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याची माहिती देणे:

- (i) सामान्यतः कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जाच्या वेळीच कंपनीकडून गोळा केली जाईल. अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला त्वरित पुन्हा संपर्क केला जाईल, याबाबत त्याला कळविण्यात येईल.
- (ii) कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून, लेखी स्वरूपात (स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत) मंजूर करण्यात आलेल्या कर्जाची रक्कम तसेच वार्षिकीकृत व्याजदर, व्याज लागू करण्याची पद्धत, ईएमआय रचना, आगाऊ परतफेड शुल्क यांसह सर्व अटी व शर्ती कळवेल आणि या अटी व शर्तींना कर्जदाराने दिलेली लेखी स्वीकृती कंपनी आपल्या नोंदींमध्ये जतन करून ठेवेल.
- (iii) उशिरा परतफेड केल्याबद्दल आकारण्यात येणारी दंडात्मक शुल्के कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद केली जातील.
- (iv) कर्ज मंजूरी / वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत तसेच कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रत्येकी एक प्रत मिळण्याचा हक्क कर्जदाराला असेल.
- (v) कर्ज मंजूरी / वितरण नाकारल्यास, तो निर्णय कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळविण्यात येईल. कंपनीने योग्य विचार करून कर्ज अर्ज नाकारण्यास कारणीभूत ठरलेली कारणेही लेखी स्वरूपात कर्जदाराला कळविण्यात येतील. प्रस्ताव कंपनीच्या अंतर्गत उत्पादन निकषांमध्ये बसत नसल्यास, त्याबाबत कर्जदाराला तदनुसार कळविण्यात येईल.

c. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- (i) कर्ज करार / मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार कर्जाचे वितरण केले जाईल.
- (ii) वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ परतफेड शुल्क, इतर लागू शुल्के / आकारणी इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत त्याबाबत सूचना देईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर व शुल्कांमधील बदल केवळ पुढील कालावधीसाठीच लागू केले जातील. या संदर्भातील योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करण्यात येईल. अशा बदलामुळे ग्राहकाचे नुकसान होत असल्यास, तो / ती 60 दिवसांच्या आत व कोणतीही पूर्वसूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो / शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता खाते बदलू शकतो / शकते.
- (iii) करारांतर्गत परतफेड किंवा कार्यवाही जलद करण्याचा / मागे घेण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा कर्ज कराराशी सुसंगत असलेली अतिरिक्त हमी मागण्यापूर्वी, कंपनी कर्ज कराराच्या तरतुदीनुसार कर्जदारांना सूचना देईल.

10. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- (i) तक्रारी व आक्षेपांचे निवारण करण्यासाठी संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित केली आहे. ही यंत्रणा कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर एकले जाऊन निकाली काढले जातील, याची खात्री करते.
- (ii) संचालक मंडळ वेळोवेळी तसेच किमान सहामाही आधारावर, संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेचे कार्यपद्धतीचे पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाने ठरविलेल्या कालावधीनुसार नियमित अंतराने संचालक मंडळास सादर केला जाऊ शकतो.

11. न्याय्य व्यवहार संहितेची भाषा आणि संवादाची पद्धत

- (i) कंपनीने स्थापित केलेली ही संहिता स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत आहे आणि ती RBI निर्देश व मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित आहे.
- (ii) RBI मार्गदर्शक तत्वे व निर्देश यामागील मूळ भावार्थ अबाधित ठेवून ही संहिता तयार करण्यात आली आहे.
- (iii) विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी ही संहिता कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्यात येईल.

12. HFCs कडून आकारल्या जाणाऱ्या अतिशय जास्त व्याजदरांचे नियमन:

- (i) निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून संचालक मंडळाने व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे आणि कर्जे व आगाऊ रकमेवर आकारण्यात येणारे व्याजदर निश्चित करते.
- (ii) कंपनी अर्ज नमुन्यामध्ये ग्राहकांना व्याजदर, जोखीम श्रेणीकरणासाठी वापरण्यात येणारी पद्धत तसेच विविध प्रकारच्या कर्जदारांवर वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारणे उघड करेल आणि तीच माहिती मंजूरी पत्रामध्ये स्पष्टपणे कळवेल.
- (iii) व्याजदर तसेच जोखीम श्रेणीकरणाची पद्धत कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केली जाईल.

संकेतस्थळावर किंवा अन्य प्रकारे प्रकाशित करण्यात आलेली माहिती व्याजदरांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास वेळोवेळी अद्ययावत केली जाईल.

- (iv) व्याजदर तसेच दंडात्मक व्याज (असल्यास) वार्षिकीकृत पद्धतीने दर्शविण्यात येतील, ज्यामुळे कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जाणार आहेत याची माहिती मिळेल.
- (v) कर्जदारांकडून वसूल करण्यात येणाऱ्या हप्त्यांमध्ये व्याज व मूळ रक्कम यांची स्पष्ट विभागणी दर्शविली जाईल.

13. HFCs कडून आकारले जाणारे अतिशय जास्त व्याज

- (i) व्याजदर तसेच प्रक्रिया व इतर शुल्के (दंडात्मक व्याज असल्यास त्यासह) निश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य अंतर्गत तत्त्वे व कार्यपद्धती निश्चित करेल.
- (ii) कर्जदारांशी होणाऱ्या संवादामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया व कार्यपद्धतीचे निरीक्षण करण्याकरिता कंपनीने अंतर्गत यंत्रणा कार्यान्वित केली आहे.

14. कर्ज खात्याची समाप्ती आणि हमी / दस्तऐवजांची मुक्तता:

मंजुरी पत्रामध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार, सर्व देय रक्कम परतफेड झाल्यानंतर आणि कर्ज खाते पूर्णपणे निकाली काढल्यानंतर / सेटल झाल्यानंतर, कंपनी 30 दिवसांच्या कालावधीत सर्व मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज व हमी मुक्त करेल तसेच CERSAI, ROC इत्यादी कोणत्याही नोंदणी प्राधिकरणाकडे नोंदवलेले सर्व तारण / भार काढून टाकेल, तथापि कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी अस्तित्वात असलेल्या वैध हक्क किंवा लियनच्या अधीन राहून. कंपनीने समायोजनाचा (set-off) हक्क वापरण्याचा निर्णय घेतल्यास, उर्वरित दाव्यांचा संपूर्ण तपशील तसेच संबंधित दावा निकाली काढेपर्यंत / अदा होईपर्यंत कंपनीला हमी धारण करून ठेवण्याचा हक्क असलेल्या अटीसह, त्याबाबत कर्जदाराला पूर्वसूचना देण्यात येईल.

एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या संभाव्य परिस्थितीला तोंड देण्यासाठी, मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज कायदेशीर वारसांना परत देण्यासाठी कंपनीकडे स्पष्टपणे निश्चित केलेली कार्यपद्धती असेल. अशी कार्यपद्धती कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्यात येईल.

15. जामीनदार

- (i) एखाद्या व्यक्तीस कर्जासाठी जामीनदार म्हणून विचारात घेतले जात असल्यास, कंपनी त्याला / तिला पावतीसह खालील बाबींबाबत माहिती देईल:
 - (a) जामीनदार म्हणून त्याची / तिची जबाबदारी;
 - (b) कंपनीपुढे स्वीकारली जाणारी जबाबदारीची रक्कम;
 - (c) कोणत्या परिस्थितींमध्ये कंपनी त्याच्याकडून / तिच्याकडून जबाबदारीची रक्कम भरण्यास सांगेल;
 - (d) जामीनदार म्हणून देय रक्कम भरण्यात अपयश आल्यास, कंपनीकडे त्याच्या / तिच्या कंपनीतील इतर रकमेवर हक्क (recourse) आहे की नाही;
 - (e) जामीनदार म्हणून त्याची / तिची जबाबदारी विशिष्ट रकमेपुरती मर्यादित आहे की अमर्यादित आहे;
 - (f) जामीनदार म्हणून त्यांची जबाबदारी केव्हा व कोणत्या परिस्थितींमध्ये समाप्त होईल, तसेच त्याबाबत कंपनी त्यांना कोणत्या प्रकारे सूचना देईल

- (g) कंपनीकडून करण्यात आलेल्या मागणीचे पालन करण्यास, देय रक्कम भरण्यास पुरेशी साधने असूनही, जामीनदाराने नकार दिल्यास, अशा जामीनदाराला देखील जाणूनबुजून थकबाकीदार (wilful defaulter) म्हणून गणले जाईल.
- (ii) जामीनदाराची भूमिका तसेच जामीनदारावर लागू असलेल्या अटी व शर्ती कर्जाविरुद्ध हमी देताना अंमलात आणण्यात येणाऱ्या दस्तऐवजानुसार असतील.
- (iii) कंपनी जामीनदाराला पुढील बाबींविषयी माहिती देत राहिल: (i) ज्या कर्जदारासाठी तो / ती जामीनदार आहे त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीतील कोणतेही महत्त्वाचे प्रतिकूल बदल; (ii) ज्या कर्जदारासाठी तो / ती जामीनदार आहे त्या कर्जदाराकडून कर्ज सेवेतील कोणतीही चूक / थकबाकी; आणि (iii) कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल.

16. क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ संस्था

खालील परिस्थितींमध्ये, कंपनी ग्राहकाकडून देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाबाबतची माहिती क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ संस्थांना देऊ शकते, जर:

- (a) ग्राहकाने आपल्या देयकांच्या परतफेडीत थकबाकी केली असेल;
- (b) देय रक्कम वसूल करण्यासाठी ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर कारवाई सुरू करण्यात आलेली असेल;
- (c) ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर मार्गाने कर्ज निकाली काढण्यात आले असेल;
- (d) अशा सर्व ग्राहकांची माहिती संबंधित संस्थांना देणे कायद्याने बंधनकारक असल्यास. या संदर्भातील तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करण्यात आली असून, NHB मान्यताप्राप्त क्रेडिट ब्युरोसमवेत त्यांच्या कर्जाची माहिती सामायिक करण्यासाठी ग्राहकाची संमती घेण्यात आलेली आहे.

17. देय रकमेची वसुली

- (i) कर्ज मंजूर करताना, कंपनी ग्राहकांना रक्कम, कालावधी तसेच परतफेडीची आवर्तनशीलता यानुसार परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, ग्राहकाने परतफेड वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, देशातील लागू कायदे तसेच कंपनी व ग्राहक यांच्यातील करारानुसार देय रक्कम वसुलीसाठी निश्चित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन स्मरण करून देणे आणि / किंवा हमी असल्यास ती जप्त करणे यांचा समावेश असेल.
- (ii) देय रकमेची वसुली किंवा / आणि हमी जप्तीच्या उद्देशाने कंपनीचे प्रतिनिधित्व करताना, कंपनीचा कर्मचारी किंवा अधिकृत व्यक्ती ओळखपत्राद्वारे किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून स्वतःची ओळख करून देईल.
- (iii) कंपनी ग्राहकांना देय रकमेबाबतची सर्व माहिती उपलब्ध करून देईल तसेच देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेशी पूर्वसूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.
- (iv) देय रकमेबाबत उद्भवणारे वाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि शिस्तबद्ध पद्धतीने सोडविण्यासाठी सर्वतोपरी सहकार्य केले जाईल.
- (v) देय रकमेच्या वसुलीसाठी ग्राहकांच्या ठिकाणी भेट देताना शिष्टाचार आणि सभ्यता राखली जाईल.
- (vi) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अनावश्यक छळ किंवा बळाचा वापर करणार नाही

उदा., विचित्र वेळेस कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिचा कर्मचारीवर्ग ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसा प्रशिक्षित आहे.

- (vii) संचालक मंडळाच्या मंजूरीने, RBI निर्देशांनुसार, कंपनीने वसुली प्रतिनिधी नियुक्त करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारली आहेत.

18. तक्रारी आणि आक्षेप

- (i) कायदेशीर चौकटीत, स्वीकारलेल्या धोरणे व कार्यपद्धतींच्या आधारे तसेच भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कंपनी ग्राहक समाधानासाठी प्रयत्नशील आहे आणि तक्रारी व आक्षेप सोडविण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निश्चित करते.
- (ii) कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक ज्या व्यवसायिक ठिकाणी त्याचे / तिचे खाते आहे त्या ठिकाणच्या प्रभारी अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो / शकते आणि प्रभारी अधिकाऱ्याकडे उपलब्ध असलेल्या 'तक्रार नोंदवही'मध्ये तक्रार नोंदवू शकतो / शकते. तक्रार नोंदविल्यानंतर, भविष्यातील संदर्भासाठी ग्राहकाने तक्रार क्रमांक व तारीख प्राप्त करून घ्यावी. पर्यायाने, कर्जदार [customer.care@sgrlimited.in / complaints@sgrlimited.in] येथे ऑनलाइन विनंती करू शकतो / शकते किंवा [टोल फ्री क्रमांक: 1800113909] वर कॉल करू शकतो / शकते.
- (iii) ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी एक आठवड्याच्या आत त्याला / तिला पावती / प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न करेल. त्या पावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व पदनाम नमूद केले जाईल.

कंपनीच्या नियुक्त दूरध्वनी हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दूरध्वनीद्वारे तक्रार नोंदविल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि वाजवी कालावधीत तक्रारीच्या प्रगतीबाबत माहिती दिली जाईल.

- (iv) बाबीची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला आपला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का आवश्यक आहे याचे स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार प्राप्त झाल्यापासून [दोन आठवड्यांच्या] आत तक्रार निकाली काढण्याचा कंपनी प्रयत्न करेल.
- (v) [दोन आठवड्यांच्या] आत ग्राहक सेवा संचाकडून दिलेल्या निराकरणाबाबत ग्राहक समाधानी नसल्यास, तो / ती आपली तक्रार कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे पुनर्निर्देशित करू शकतो / शकते.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव	सुश्री सुव्रता मिश्रा
संपर्क क्रमांक:	फोन: 011-4352-1832
ई-मेल आयडी:	suvrata.mishra@sgrlimited.in

- (vi) कंपनीकडून मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक नसल्यास किंवा 1 (एक) महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर NHB कडे संपर्क साधू शकतो / शकते:

महाव्यवस्थापक
 नॅशनल हाऊसिंग बँक तक्रार निवारण कक्ष
 ४था मजला, कोर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर
 लोढी रोड, नवी दिल्ली – 110003

किंवा ग्राहक NHB कडे ऑनलाइन तक्रार नोंदणी प्रणालीद्वारे देखील तक्रार दाखल करू शकतो / शकते, ज्यास 'GRIDS' (Grievance Registration & Information Database System) असे म्हणतात, खालील दुव्याद्वारे: <https://grids.nhbonline.org.in>

- (vii) तक्रारग्रस्त कर्जदारांकडून तक्रारी नोंदविण्यासाठी कंपनी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया (ज्या ई-मेल आयडी व इतर संपर्क तपशीलांवर तक्रारी नोंदविता येतील, तक्रार निकाली काढण्याचा कालावधी, तक्रार वाढविण्याची श्रेणी (escalation matrix) इत्यादी) प्रसिद्ध करेल आणि ती विशेषतः कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देईल याची खात्री करेल.
- (viii) कंपनी तिच्या सर्व कार्यालये / शाखांमध्ये तसेच संकेतस्थळावर स्पष्टपणे दर्शविले की, तक्रारदारास एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत तक्रारदार समाधानी नसल्यास, तक्रारदार NHB च्या संकेतस्थळावर ऑनलाइन तक्रार नोंदवून किंवा टपालाद्वारे NHB, नवी दिल्ली येथे राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो / शकते.

19. कर्जावरील आगाऊ परतफेड शुल्क

- (i) कंपनी आपल्या व्याजदर धोरणामध्ये नमूद केल्यानुसार कर्ज बंद करण्यासाठीचे शुल्क / आगाऊ परतफेड दंड आकारेल.
- (ii) खालील परिस्थितींमध्ये गृहनिर्माण कर्जाच्या आगाऊ बंदी (pre-closure) वर कंपनी कोणतेही आगाऊ परतफेड शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
 - (a) ज्या वेळी गृहनिर्माण कर्ज परिवर्तनीय (फ्लोटिंग) व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कोणत्याही स्त्रोतामधून आगाऊ बंद करण्यात आले असेल.
 - (b) ज्या वेळी गृहनिर्माण कर्ज स्थिर व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कर्जदाराने ते आपल्या स्वतःच्या स्त्रोतांमधून आगाऊ बंद केले असेल.

या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्त्रोत" या संज्ञेचा अर्थ बँक / HFC / NBFC आणि / किंवा कोणत्याही वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्त्रोत असा होतो.

सर्व दुहेरी / विशेष दर (स्थिर व परिवर्तनीय दरांचा संयोग) असलेल्या गृहनिर्माण कर्जावर, आगाऊ बंदीच्या वेळी कर्ज स्थिर व्याजदरावर आहे की परिवर्तनीय व्याजदरावर आहे यावर अवलंबून, लागू असलेले स्थिर / परिवर्तनीय व्याजदराशी संबंधित आगाऊ बंदीचे नियम लागू होतील.

दुहेरी / विशेष दराच्या गृहनिर्माण कर्जाच्या बाबतीत, स्थिर व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर कर्ज परिवर्तनीय व्याजदर कर्जामध्ये रूपांतरित झाल्यावर, परिवर्तनीय व्याजदरासाठी लागू असलेले आगाऊ बंदीचे नियम लागू होतील. हे पुढे आगाऊ बंद करण्यात येणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी / विशेष दराच्या गृहनिर्माण कर्जावर लागू राहील.

तसेच, स्थिर व्याजदर कर्ज म्हणजे असे कर्ज की ज्यामध्ये संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी व्याजदर निश्चित असतो, असेही स्पष्ट करण्यात येते.

- (iii) 31 डिसेंबर 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी मंजूर किंवा नूतनीकरण करण्यात आलेल्या विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना (सह-कर्जदार असो किंवा नसो) मंजूर करण्यात आलेल्या कोणत्याही परिवर्तनीय व्याजदर मुदत कर्जावर कंपनी आगाऊ परतफेड दंड आकारणार नाही
- (iv) 1 जानेवारी 2026 रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर किंवा नूतनीकरण करण्यात आलेल्या कर्जे व आगाऊ रक्कम (मुदत कर्जे तसेच मागणी कर्जे) यांवर आगाऊ परतफेड शुल्क आकारण्याबाबत RBI निर्देशांमध्ये नमूद केलेल्या तरतुदींचे कंपनी पालन करेल

- (v) कर्जाची आगाऊ परतफेड करताना, कंपनीने यापूर्वी माफ केलेली कोणतीही शुल्के / फी मागील कालावधीसाठी (प्रतिगामी स्वरूपात) आकारणार नाही.

20. सर्वसाधारण

- (i) कर्ज करारातील अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली माहिती आढळून आल्यास वगळता), कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही
- (ii) कर्जदाराकडून किंवा कोणत्याही बँक / वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनी आपल्या विवेकाधिकारानुसार नेहमीच्या प्रक्रियेत अशा विनंत्यांवर कार्यवाही करेल. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत, कंपनीची संमती किंवा असहमती (असल्यास आक्षेप) कर्जदाराला कळविण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत व पारदर्शक करारात्मक अटीनुसार केले जाईल.
- (iii) कंपनी व वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात ठरविण्यात आलेल्या गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तींची जलद व स्पष्ट समज होण्यासाठी, RBI निर्देशानुसार सुचविलेल्या नमुन्यात, अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचा (MITC) समावेश असलेला दस्तऐवज (KFS मध्ये समाविष्ट असलेल्या तपशीलांशिवाय) सर्व प्रकरणांमध्ये कंपनी घेईल. हा दस्तऐवज कंपनीकडून घेतल्या जाणाऱ्या विद्यमान कर्ज व हमी दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल. कंपनी सदर दस्तऐवज दोन प्रतींमध्ये आणि कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत तयार करेल. कंपनी व कर्जदार यांच्यात योग्यरीत्या अंमलात आणलेली त्याची एक प्रत पावतीसह कर्जदाराला देण्यात येईल.
- (iv) कंपनीच्या कार्यपद्धतींमध्ये पारदर्शकता वाढविण्यासाठी आवश्यक असलेले सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), उपलब्ध सेवा, उत्पादनांची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी लागणारे कालमर्यादा तसेच तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी प्रमुख बाबी कंपनी प्रदर्शित करेल.
- (v) RBI निर्देशानुसार “सूचना फलक” , “पुस्तिका / माहितीपत्रके” , “संकेतस्थळ” , “प्रदर्शनाच्या इतर पद्धती” तसेच “इतर मुद्दे” यासंबंधीच्या सूचनांचे कंपनी पालन करेल.
- (vi) कंपनी तिच्या उत्पादने व सेवांबाबतची माहिती हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा यांपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल.
- (vii) आवश्यक असल्याचे वाटल्यास, कर्ज अर्जांमध्ये ग्राहकाने नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करण्यासाठी कंपनी ग्राहकाच्या निवासस्थानी आणि / किंवा व्यवसायिक दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधून आणि / किंवा त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी आणि / किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या संस्थांमार्फत पडताळणी करू शकते.
- (viii) ग्राहकाच्या खात्याशी संबंधित कोणत्याही व्यवहाराची चौकशी करणे आवश्यक असल्यास तसेच पोलीस / इतर तपास यंत्रणांसह तपास करण्याची गरज असल्यास, ग्राहकाला सहकार्य करण्याची सूचना दिली जाईल. ग्राहकाने फसवणूक केल्यास, त्याच्या / तिच्या खात्यावर झालेल्या सर्व नुकसानीस तो / ती जबाबदार राहिल आणि ग्राहकाने वाजवी काळजी न घेता वर्तन केल्यामुळे नुकसान झाल्यास, त्या नुकसानीसाठी देखील ग्राहक जबाबदार असू शकतो / शकते.

परिशिष्ट-1

दंडात्मक शुल्क धोरण

भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपनी) निर्देश, 2025 (परिपत्रक क्रमांक RBI/DoR/2025-26/365 DoR.FIN.REC.284/03-10-119/2025-26) दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025 यांच्या संदर्भात, कंपनी खालील नियम प्रस्तावित करत आहे.

- कर्जदाराने कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास, आकारण्यात येणारी दंडात्मक रक्कम (असल्यास) ही 'दंडात्मक शुल्के' म्हणून गणली जाईल आणि आगाऊ रकमेवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या **'दंडात्मक व्याजा' **च्या स्वरूपात आकारली जाणार नाही.
- दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण (capitalization) केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील कोणतेही व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यात व्याज चक्रवादीच्या (compounding) नेहमीच्या प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही. त्यामुळे, कंपनी करारानुसार ठरविलेल्या व्याजदराने, सुधारणा होईपर्यंत, न भरलेल्या व्याजावर (न भरलेल्या ईएमआयसह) व्याज आकारू शकते आणि दंडात्मक व्याजदराने नाही.
- कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- दंडात्मक शुल्कांची रक्कम वाजवी असेल आणि कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीच्या पालनात झालेल्या त्रुटीच्या प्रमाणात सुसंगत असेल, तसेच विशिष्ट कर्ज / उत्पादन वर्गामध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
- दंडात्मक शुल्कांची रक्कम वाजवी असेल आणि कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीच्या पालनात झालेल्या त्रुटीच्या प्रमाणात सुसंगत असेल, तसेच विशिष्ट कर्ज / उत्पादन वर्गामध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
- दंडात्मक शुल्कांची रक्कम व त्यामागील कारणे कर्ज करारामध्ये तसेच सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्तीमध्ये कंपनीकडून ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केली जातील, तसेच ती कंपनीच्या संकेतस्थळावरील व्याजदर व सेवा शुल्के या विभागाखालीही प्रदर्शित केली जातील.
- कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबाबत कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठविली जात असताना, लागू असलेली दंडात्मक शुल्के त्यांना कळविण्यात येतील. याशिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारण्याची कोणतीही घटना व त्यामागील कारण देखील कळविण्यात येईल.
- विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीकडे (regime) संक्रमण पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला सुनिश्चित करण्यात येईल.
- दंडात्मक शुल्क माफ करण्याचा अधिकार व्यवस्थापकीय संचालकांकडे राहिल, आणि आवश्यकतेनुसार ते हा अधिकार कंपनीच्या कोणत्याही अधिकाऱ्यास पुढे सोपवू शकतात.