



शुभम हाऊसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कंपनी लि.

निष्पक्ष सराव कोड

आवृत्ती नियंत्रण				
पॉलिसी मालक (तयार केलेले)	अंतिम संशोधन	वर्तमान समीक्षा	आवृत्ती:	मान्यता देणारे प्राधिकरण
ग्राहक सेवा संघ	09.08.2022	09.02.2024	फेब्रुवारी '२४	संचालक मंडळ
व्याज आकारण्याबाबत एफपीसीमार्गदर्शक तत्त्वे	09.02.2024	16.05.2024	मे'२४	संचालक मंडळ

निष्पक्ष सराव कोड

शुभमच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडबद्दल जाणून घ्या येथे.

शुभम हाऊसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कंपनी लि. ("शुभम" किंवा "कंपनी") हाऊसिंग फायनान्स कंपनी असल्याने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ("आरबीआय") जारी केलेल्या 'फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्वांचे' पालन करणे आवश्यक आहे.

या दस्तऐवजामध्ये कंपनीने कर्ज मिळविण्यासाठी आणि कर्ज दिल्यानंतर ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी योग्य आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी कोणत्या पद्धतींचे अनुसरण करणे आवश्यक आहे याचा तपशील प्रदान केला आहे. हा कोड कर्मचार्यांना चांगली ग्राहक सेवा प्रदान करण्यास आणि ग्राहकांशी व्यावसायिक व्यवहारात पारदर्शकता राखण्यास सक्षम करेल. संहितेत खालील प्रमुख घटक आहेत.

संहितेची अंमलबजावणी

हा कोड सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ते कंपनी, त्याच्या सहाय्यक कंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वमालकीचे आणि / किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत) काउंटरवर, फोनद्वारे, पोस्टाद्वारे, इंटरॅक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केले जातात.

हा कोड कंपनीच्या सर्व कर्मचार्यांना आणि सर्व उत्पादने आणि सेवांच्या संदर्भात व्यवसायादरम्यान त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना देखील लागू होईल. फेअर प्रॅक्टिस कोडची एक प्रत कंपनीच्या सर्व कार्यालये / शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाईल. एफपीसीची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर ही प्रदर्शित केली जाईल.

संहितेची उद्दिष्टे

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

- आ. पारदर्शकता वाढविणे जेणेकरून ग्राहकाला सेवांकडून काय अपेक्षा करता येईल याची चांगली समज होऊ शकेल,
- इ. स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारातील शक्तींना उच्च ऑपरेटिंग मानके प्राप्त करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे.
- ई. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- उ. गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेवर विश्वास निर्माण करणे.

वचनबद्धता

हाऊसिंग फायनान्स उद्योगात प्रचलित मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वावर सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवी पणे कार्य करण्यासाठी कंपनी या संहितेचे पालन करेल.

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

ग्राहकांना मिळणारे फायदे .

कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची अक्षरशः पूर्तता करतील.

या संहितेच्या उद्दिष्टांच्या अनुषंगाने कंपनी चुका सुधारण्यासाठी आणि ग्राहकांनी दाखल केलेल्या तक्रारींची दखल घेण्यासाठी त्वरीत कार्यवाही करेल.

कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर आपल्या संभाव्य / विद्यमान ग्राहकांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, गृहकर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे काही निर्बंध असतील तर ते लागू राहतील.

कोणत्याही विद्यमान ग्राहकाला विनंती केल्यावर कोडची प्रत प्रदान केली जाऊ शकते. अद्ययावत फेअर प्रॅक्टिस कोड प्रभावी झाल्यानंतर त्याची एकरकमी प्रत सर्व विद्यमान ग्राहकांना प्रदान केली जाईल.

प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

कंपनी व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांबद्दल माहिती देईल:

शाखांमध्ये नोटिसा लावणे

विनंती नुसार दरांचे वेळापत्रक प्रदान करणे.

कंपनीच्या वेबसाईटच्या माध्यमातून

नियुक्त कर्मचार्यांच्या माध्यमातून

गोपनीयता[संपादन]।

कंपनी वैयक्तिक माहिती गोळा करेल जी त्याला प्रासंगिक वाटेल आणि ग्राहकाचे प्रोफाइल समजून घेण्यासाठी आणि आपला व्यवसाय चालविण्यासाठी आवश्यक आहे.

कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानणार आहे आणि नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसह कोणत्याही कायद्याने किंवा सरकारी प्राधिकरणांनी आवश्यक नसल्यास किंवा जिथे ग्राहकाने माहिती सामायिक करण्यास परवानगी दिली आहे तोपर्यंत तिसऱ्या व्यक्तीस कोणतीही माहिती उघड करणार नाही. जर कंपनी समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी कोणत्याही तृतीय पक्षाची सेवा घेईल, तर अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती तितक्याच गोपनीयतेने हाताळणे आवश्यक आहे.

कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

अ. कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.

आ. कर्ज करारामध्ये ग्राहकाकडून आकारण्यात येणारा व्याजदर तसेच कर्जाशी संबंधित इतर शुल्क जसे प्रोसेसिंग फी, चेक बाऊन्स चार्जस, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परताव्याची रक्कम, पेमेंटपूर्व पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर विलंबाने परतफेड केल्यास दंडात्मक शुल्क / दंड इत्यादी माहिती दिली जाते.

- इ. कंपनीने पारदर्शक पद्धतीने कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया/ मंजूरी देण्यामध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'ऑल इन कॉस्ट' जाहीर करणे आवश्यक आहे. असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहे याची ही खात्री करून घ्यावी.
- ई. कर्जाच्या अर्जात आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर एचएफसीद्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- उ. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी दर्शविली जाऊ शकते.
- ऊ. कर्जाचे सर्व अर्ज स्वीकारण्यासाठी पावती दिली जाईल. शक्यतो कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील, हेही पावतीत नमूद करावे.
- ऋ. कंपनी वाजवी कालावधीत कर्जाच्या अर्जाची पडताळणी करेल.

कर्जाचे मूल्यमापन, अटी/शर्ती आणि कर्जाचा अर्ज फेटाळण्याची माहिती.

- अ. सामान्यतः कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक सर्व तपशील कंपनीकडून अर्ज ाच्या वेळी गोळा केला जाईल. काही अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास ती पुरविण्यासाठी ग्राहकाला कळविण्यात येणार आहे.
- आ. वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय स्ट्रक्चर, प्रीपेमेंट चार्जेस यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम कंपनी कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती आपल्या रेकॉर्डवर ठेवावी.
- इ. कर्ज मंजूरी/वितरण नाकारल्यास निर्णय कर्जदाराला लेखी कळविण्यात येईल. नाकारण्याचे कारणही लेखी स्वरूपात कळविण्यात येणार आहे. कंपनीच्या अंतर्गत उत्पादन निकषांची पूर्तता न केल्यास त्यानुसार कर्जदाराला कळविण्यात येईल.
- ई. कंपनी कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेडीच्या दंडात्मक शुल्काचा ठळक पणे उल्लेख करेल.
- उ. कर्जदाराला कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत आणि कर्ज कराराची प्रत मिळण्याचा हक्क असेल.

अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्ज वाटप

- अ. कर्ज करार/मंजूरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वाटप करावे.
- आ. शुभमद्वारे धनादेश किंवा पे ऑर्डर किंवा डिमांड ड्राफ्ट जारी करून "केवळ ए / सी पेई" म्हणून पार केले जाईल किंवा निर्दिष्ट बँक खात्यात इलेक्ट्रॉनिक क्रेडिटद्वारे वितरित केले जाईल, ज्याचा तपशील अनुसूचीमध्ये निर्दिष्ट केला आहे. धनादेश सुपूर्द केल्याच्या तारखेपासून किंवा इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन वितरणाच्या बाबतीत, अशा हस्तांतरणाची तारीख समजली जाईल आणि प्राप्त रक्कम कर्जदाराने प्रत्यक्षात काढली आहे की नाही किंवा शुभमने सुपूर्द केलेला चेक/पे ऑर्डर/डिमांड ड्राफ्ट आहे की नाही याची पर्वा न करता त्या तारखेपासून कर्जावरील व्याज शुभमच्या बाजूने येण्यास सुरवात होईल कॅश झाले की नाही.
- इ. कंपनी कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जस, इतर लागू शुल्क / शुल्क इ. सह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाबद्दल स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांचा परिणाम केवळ संभाव्य परिणामावर होईल, याची ही काळजी कंपनीने घ्यावी.
- ई. जर असा बदल ग्राहकाच्या फायद्याचा असेल तर तो 60 दिवसांच्या आत आणि कोणत्याही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा स्विच करू शकतो.
- उ. जर ग्राहकाने अशी वाढ मान्य नसल्याच्या कारणास्तव 60 दिवसांच्या आत कर्ज बंद केले तर कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही.
- ऊ. करारानुसार देयक किंवा कामगिरी परत मागविण्याचा / वाढविण्याचा निर्णय किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- ऋ. कंपनी सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा गृहवित्त आणि कर्जाची थकित रक्कम वसूल केल्यावर कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. सेट ऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/ देय होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह त्याविषयी सूचना दिली जाईल.

तक्रारी आणि तक्रारी

- अ. कंपनीकडे ऑनलाइन प्राप्त तक्रारींसह तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.
- आ. कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी व तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेत योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा उभी करावी. अशा यंत्रणेने कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे निर्माण होणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून निकाली काढावेत.
- इ. कायद्याच्या चौकटीत, अवलंबिलेल्या धोरणांमध्ये आणि कार्यपद्धतीत राहून ग्राहकांच्या समाधानासाठी कंपनी प्रयत्न करेल.
- ई. काही तक्रार असल्यास ग्राहक ज्या व्यवसायाचे खाते आहे, त्या ठिकाणच्या प्रभारींशी संपर्क साधू शकतो आणि प्रभारीकडे उपलब्ध असलेल्या 'तक्रार रजिस्टर'मध्ये तक्रार नोंदवू शकतो. तक्रार नोंदविल्यानंतर ग्राहकाने तक्रार क्रमांक व भविष्यातील संदर्भाची तारीख मिळवावी.
- उ. सर्व कार्यालये/ शाखा कार्यालयाचा पत्ता, ई-मेल आयडी, फोन नंबर इत्यादी प्रदर्शित करतील जिथे तक्रार करता येईल आणि ज्या प्राधिकरणाकडे तक्रार करता येईल.
- ऊ. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एक महिन्याच्या आत तक्रार निकाली काढण्याचा कंपनीचा प्रयत्न असेल.
- ऋ. उत्तर समाधानकारक नसल्यास किंवा प्रतिसाद न मिळाल्यास तक्रार क्रेडिट अँड सर्व्हिस प्रमुखांकडे करावी.
- लृ. जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल तर कंपनी त्याला आठवडाभरात पावती/ प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न करेल.
- एँ. पावतीमध्ये तक्रार हाताळणार् या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असणे आवश्यक आहे.
- ऐ. फोनवर तक्रार पाठविल्यास ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- ए. कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारा कोणताही वाद हेड कस्टमर सर्व्हिसेसद्वारे निकाली काढला जाईल

प्राप्त सर्व तक्रारींसाठी खालील ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेचे अनुसरण केले जाईल.

लेव्हल 1- शुभम ब्रॅच/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल

ग्राहक शाखेला भेट देऊ शकतात किंवा 1800-258-2225 वर कॉल करून आपली तक्रार नोंदवू शकतात. तक्रार customercare@shubham.co ई-मेलही करता येईल.

स्तर 2- तक्रार निवारण अधिकारी

तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक संपर्क साधू शकतो:

तक्रार निवारण अधिकारी डॉ.

सुश्री कनिका शर्मा

ई मेल-GRO@shubham.co,

फोन नंबर- 0124-6631140

शुभम हाऊस, ४२५,

उद्योग विहार फेज-4, गुडगाव,

हरयाणा - 122015

जर ग्राहकाला एक महिन्याच्या कालावधीत शुभमकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा शुभमने दिलेल्या ठरावावर समाधान झाले नाही तर तो आपली तक्रार नोंदवून राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

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

आ. लिंकवर उपलब्ध विहित नमुन्यात पोस्टाद्वारे ऑफलाइन मोडमध्ये

https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf, तक्रार निवारण कक्ष,

नियमन व पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हाऊसिंग बँक, चौथा मजला, कोअर ५ ए, इंडिया

हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली – ११० ००३

फेअर प्रॅक्टिस कोड संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

वर नमूद केलेल्या निर्देशांच्या आधारे फेअर प्रॅक्टिस कोड (जी शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल) कंपनीद्वारे त्यांच्या मंडळाच्या मान्यतेने लागू केली जाईल. कंपनीला फेअर प्रॅक्टिस कोड चा मसुदा तयार करण्याचे स्वातंत्र्य असेल, निर्देशांची व्याप्ती वाढेल परंतु कोणत्याही प्रकारे वरील निर्देशांच्या अंतर्भूत भावनेचा त्याग

केला जाणार नाही. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ते त्यांच्या वेबसाइटवर टाकले जाईल.

आकारण्यात येणाऱ्या जादा व्याजाचे नियमन.

कंपनीचे संचालक मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाचा दर निश्चित करेल. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टीकोन आणि विविध श्रेणीच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याचे औचित्य अर्जात कर्जदार किंवा ग्राहकास जाहीर केले जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविले जाईल. दंडात्मक शुल्कासाठी (असल्यास) बोर्डाचे स्पष्ट धोरण असेल.

व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाचा दृष्टिकोन आणि दंडात्मक शुल्क (असल्यास) वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रात प्रकाशित केले जाईल. व्याजदरात बदल झाल्यास संकेतस्थळावर प्रसिद्ध केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल

व्याजदर आणि दंड शुल्क (असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची माहिती असेल.

कर्जदारांकडून वसूल केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभागणी स्पष्टपणे दर्शवितात.

जादा व्याज आकारले जाते.

एका ठराविक पातळीपेक्षा जास्त व्याजदर जास्त असल्याचे दिसून येते आणि ते टिकाऊ किंवा सामान्य आर्थिक व्यवहाराशी सुसंगत असू शकत नाही. व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह, असल्यास) निश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निर्धारित करेल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीबाबत पारदर्शकतेबाबत फेअर प्रॅक्टिस कोडमधील निर्देश लक्षात घेतले पाहिजेत. कर्जदारांशी संवाद

साधताना पुरेशी पारदर्शकता यावी, यासाठी शुभम ने प्रक्रिया आणि कामकाजावर लक्ष ठेवण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा उभी करावी.

दंडात्मक आरोप

कंपनी शुल्काच्या वेळापत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे दंडात्मक शुल्क आकारेल.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- अ. कंपनी सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात आणि जाहिरात सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही. हा कोड सेल्स असोसिएट्स/ कंपनीच्या प्रतिनिधींना ग्राहकांशी व्यवहार करताना लागू होईल तेवढ्या प्रमाणात लागू होईल.
- आ. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगू शकते. उत्पादने / सेवांच्या संदर्भात त्यांच्या इतर उत्पादनांची किंवा जाहिरात ऑफर्सची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच कळविली जाऊ शकते जेव्हा त्याने / तिने अशी माहिती / सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.
- इ. कंपनीचे प्रतिनिधी/डीएसए यांनी कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाची तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि तोटा भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.
- ई. जेव्हा कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरल्या जातात, तेव्हा कंपनी सुनिश्चित करेल की असा तृतीय-पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल तर) कंपनीप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळेल.
- उ. कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजन्सींना (डीएसए) एक आचारसंहिता लिहून देईल ज्यांची सेवा कंपनी उत्पादने / सेवांचे मार्केटिंग करू शकते ज्यामुळे इतर बाबींसह जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख पटविणे आवश्यक असते.
- ऊ. कोणत्याही माध्यमातील कोणत्याही जाहिरातीत आणि जाहिरात साहित्यात जे एखाद्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधते आणि व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट करते, कंपनी इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होईल की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी आणि शर्तीचा संपूर्ण तपशील विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

- ऋ. कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये नोटिसा लावून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह) यांची माहिती देईल; दूरध्वनी किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या संकेतस्थळावर; नियुक्त कर्मचारी / हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक / दर वेळापत्रक प्रदान करणे
- लृ. कंपनीचे प्रतिनिधी/ कुरिअर किंवा डीएसए यांनी कोणतेही अनुचित वर्तन केले 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.
- ँ. कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजंटसाठी आदर्श आचारसंहितेचा अवलंब करेल बोर्डाच्या मान्यतेने (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (डीएमए)

जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाचे हमीदार मानली जाते, तेव्हा कंपनी त्याला / तिला पावतीखाली खालील गोष्टी कळवेल:

- अ. हमीपत्र / हमीपत्र गॅरंटर म्हणून दायित्वाच्या अटी सांगणारे.
- आ. ज्या कर्जदारासाठी तो गॅरंटर म्हणून उभा आहे, त्याच्याकडून कर्जाच्या सर्व्हिसिंगमध्ये कोणतीही चूक झाल्याबद्दल कंपनी त्याला / तिला माहिती देईल.
- इ. ज्या कर्जदारासाठी तो गॅरंटर म्हणून उभा आहे, त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची माहिती कंपनी त्याला देईल.
- ई. तो/ ती कंपनीला किती दायित्व देईल.
- उ. ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला / तिला त्याचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल.
- ऊ. गॅरंटर म्हणून पैसे भरण्यात अपयशी ठरल्यास कंपनीकडे कंपनीतील इतर पैशांचा आधार आहे की नाही
- ऋ. गॅरंटर म्हणून त्याची जबाबदारी विशिष्ट प्रमाणापुरती मर्यादित आहे की अमर्याद आहे; आणि
- लृ. गॅरंटर म्हणून त्याची जबाबदारी कोणत्या वेळेत आणि परिस्थितीत पार पाडली जाईल आणि कंपनी त्याला/ तिला याबद्दल कशा प्रकारे सूचित करेल.

एँ. थकबाकी भरण्याची पुरेशी साधने असूनही जामीनदाराने कर्जदार/सावकाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास अशा जामीनदाराला विलफुल डिफॉल्टर 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 खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी प्रदान केलेली असो किंवा अन्यथा, कोणालाही उघड करणार नाही.

अ. कायद्याने किंवा नियामकाच्या निर्देशानुसार माहिती द्यायची असेल तर.

आ. माहिती उघड करणे हे जनतेप्रती कर्तव्य असेल तर

इ. जर कंपनीच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) तर त्याचा वापर इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांची माहिती देण्याचे कारण म्हणून केला जाणार नाही.

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

उ. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याविषयी असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत त्याच्या अधिकारांच्या मर्यादेची माहिती दिली जाईल.

ऊ. कंपनी वैयक्तिक माहितीचा वापर कर्ज करारानुसार ग्राहकाने अधिकृत केलेल्या मर्यादेपर्यंतच करेल.

ऋ. जर कंपनीला ग्राहकांविषयी संदर्भ देण्यास सांगितले गेले तर ते देण्यापूर्वी त्यांनी त्याची लेखी परवानगी घ्यावी.

जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास विशेषाधिकार देत नाही तोपर्यंत कंपनी कंपनीसह कोणीही विपणन हेतूसाठी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही.

क्रेडिट ब्युरो / संदर्भ एजन्सी.

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

- अ. ग्राहक आपल्या देयकांमध्ये मागे पडला आहे.
- आ. थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकावर कायदेशीर कारवाई सुरु करण्यात आली आहे.
- इ. ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर मार्गाने कर्ज फेडले जाते.
- ई. अशा सर्व ग्राहकांची माहिती अशा एजन्सींना देणे कायद्याने बंधनकारक आहे. एनएचबीने मंजूर केलेल्या क्रेडिट ब्युरोला त्याच्या कर्जाची माहिती सामायिक करण्यासाठी ग्राहकाची संमती मागणाऱ्या कर्ज करारामध्ये यासंदर्भातील एक कलम समाविष्ट करण्यात आले आहे.
- उ. त्याचबरोबर शुभम ग्राहकाला क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीची भूमिका समजावून सांगेल आणि त्यांनी दिलेल्या माहितीचा ग्राहकांच्या क्रेडिट मिळवण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो.
- ऊ. शुभम दिलेल्या संमतीच्या आधारे क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना ग्राहकाच्या खात्याची इतर माहिती देऊ शकतो.
- ऋ. क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची प्रत कंपनीकडून ग्राहकाला विनंती केल्यास दिली जाईल.

सर्वसाधारण

कंपनी कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर केलेली माहिती लक्षात आली नाही)

कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, जर काही असेल तर विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविली जाईल. अशी बदली पारदर्शक कंत्राटी अटीनुसार कायद्यानुसार होईल.

शिल्लक हस्तांतरणाव्यतिरिक्त इतर कर्ज बंद करण्याच्या विनंत्या प्राप्त झाल्यास, कर्जदार चालू महिन्याच्या 25 तारखेपूर्वी कोणत्याही दिवशी, त्याच किंवा जवळच्या शाखेत जाऊन आणि विनंती देऊन आपले चालू कर्ज बंद करण्याची विनंती करू शकतो. अर्ज स्वीकारल्यानंतर १५ दिवसांच्या आत कर्ज बंद केले जाईल आणि कर्ज बंद झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत एसपीडीसीसह मूळ मालमतेची कागदपत्रे (असल्यास) सुपूर्द केली जातील.

कंपनी खालील परिस्थितीत गृहकर्ज े बंद करण्यापूर्वी प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:

- जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग इंटरेस्ट रेट तत्वावर असते आणि कोणत्याही स्त्रोतातून प्री-क्लोज्ड असते.
- जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर असते आणि कर्जदार स्वतःच्या स्त्रोतातून कर्ज पूर्व-बंद करतो. या हेतूसाठी "स्वतःचे स्त्रोत" या शब्दाचा अर्थ बँक / एचएफसी / एनबीएफसी आणि / किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्त्रोत आहे.
- सर्व दुहेरी/विशेष दर (फिक्स्ड आणि फ्लोटिंगचे मिश्रण) गृहकर्जावर प्री-क्लोजर नॉर्म्स लागू होतील जे प्री-क्लोजरच्या वेळी कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल. दुहेरी/ विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराची मुदत संपल्यानंतर कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यानंतर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्मल लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/ विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होते जे नंतर पूर्ववत केले जात आहे. फिक्स्ड रेट लोन म्हणजे असे कर्ज जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो, असेही स्पष्ट करण्यात आले आहे.
- शुभम वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस / प्री-पेमेंट पेनल्टी लावू शकणार नाही.

अ. शुभम ग्राहकाने कर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी त्याच्या निवासस्थानी आणि/ किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकावर संपर्क साधून आणि / किंवा आवश्यक वाटल्यास यासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी आणि / किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन करू शकतो.

आ. शुभमला पोलिस/इतर तपास यंत्रणांकडे ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्याची सूचना केली जाईल. जर ग्राहकाने फसवणुकीचे कृत्य केले तर त्याच्या खात्यावरील सर्व नुकसानीस तो / ती जबाबदार असेल आणि जर ग्राहकाने वाजवी काळजी न घेता काम केले आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक त्यास जबाबदार असू शकतो.

- इ. फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा शुभम दरवर्षी आढावा घेणार आहे. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर करता येईल.
- ई. शुभम आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती लवकर आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, शुभम सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करेल. शुभम आणि कर्जदार यांच्यात योग्य प्रकारे अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत पावतीअंतर्गत कर्जदाराला देण्यात यावी.
- उ. कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), दिल्या जाणाऱ्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध महत्वाच्या बाबींचे प्रदर्शन करणे आवश्यक आहे आणि शुभम "सूचना फलक", "पुस्तिका / माहितीपत्रक", "वेबसाइट" वरील सूचनांचे अनुसरण करेल.
- ऊ. कंपनी खालीलपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये त्यांच्या उत्पादने आणि सेवांबद्दल प्रदर्शन करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- ऋ. कंपनी नवीन ग्राहकांना विनंती किंवा मागणीशिवाय फेअर प्रॅक्टिस कोडची प्रत प्रदान करेल. याव्यतिरिक्त, कोणताही ग्राहक, मग तो नवीन असो किंवा विद्यमान, जो फेअर प्रॅक्टिस कोडची प्रत मागतो त्याला प्रत्यक्ष स्वरूपात किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे प्रदान केला जाईल.
- ल. फेअर प्रॅक्टिस कोड प्रत्येक शाखेत उपलब्ध असेल आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना कंपनीच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडचे प्रशिक्षण दिले जाईल.