

## I. परिचय

स्वागत हाऊसिंग फायनान्स कंपनी लिमिटेड (SHFC) ची स्थापना EWS/LIG/MIG विभागातील प्रथमच घर खरेदीदारांना क्रेडिट ऍक्सेस प्रदान करण्याच्या हेतूने करण्यात आली आहे आणि भारत सरकारच्या “सर्वासाठी घरे” या मिशनमध्ये अर्थपूर्ण योगदान देण्याचे उद्दिष्ट आहे. समाजातील स्थिती बदलण्याच्या अंतर्निहित तत्त्वज्ञानासह, धर्म, पंथ, जात या भेदभावाशिवाय भारतीय लोकसंख्येच्या मोठ्या भल्यासाठी शाश्वत बदल घडवून आणणाऱ्या मार्गाने आणि फॅशनमध्ये समाजाला परत देण्याच्या तत्त्वज्ञानावर कंपनी काम करण्याचा मानस आहे. , रंग किंवा लिंग. समाजाच्या भल्यासाठी सकारात्मक अपरिवर्तनीय बदल घडवून आणणारे उपक्रम हाती घेण्याचे कंपनीचे उद्दिष्ट आहे आणि लाभार्थींना त्यांच्या जीवनात परिमाणात्मक आणि गुणात्मक मदत करतील.

हे धोरण SHFC द्वारे अवलंबल्या जाणाऱ्या पद्धतींचे तपशीलवार विहंगावलोकन स्पष्ट करते ज्यामुळे कर्जाच्या जीवनचक्राच्या प्रत्येक वेळी ग्राहकांशी न्याय्य आणि निःपक्षपातीपणे व्यवहार करता येतील. वाजवी सराव संहिता SHFC कर्मचाऱ्यांना ग्राहक सेवेतील बारीकसारीक बारकावे अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास मदत करेल आणि कंपनीच्या “सत्य, पारदर्शकता आणि प्रामाणिकपणा” या मुख्य मूल्यांच्या अनुषंगाने त्यांच्याशी अधिक चांगल्या पद्धतीने व्यवहार करण्यात मदत करेल.

## II. हेतू आणि सामग्री

नॅशनल हाऊसिंग बँकेने गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी उचित व्यवहार संहितेवर जारी केलेल्या मास्टर परिपत्रकानुसार SHFC द्वारे हा कोड तयार केला गेला आहे. संचालक मंडळाने पुनरावलोकन केलेली आणि मंजूर केलेली ही संहिता 1 एप्रिल 2019 पासून लागू होईल.

## III. उद्दिष्टे

A. ग्राहकांशी व्यवहार करताना मूलभूत मानके परिभाषित करून निर्दोष व्यवसाय पद्धतींचा प्रचार.

- B. सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला चांगल्या प्रकारे माहिती मिळू शकेल आणि ऑफरबद्दल शिक्षित होईल जेणेकरून कंपनी आणि तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून वाजवी अपेक्षा ठेवता येतील .
- C. चांगल्या ऑपरेटिंग मानकांद्वारे समवयस्कांमध्ये निरोगी स्पर्धला प्रोत्साहन देणे ज्यामुळे ऑपरेशन्समध्ये उत्कृष्टता येते.
- D. ग्राहकांशी मुक्त आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन
- E. भारतीय गृहनिर्माण फायनान्स उद्योगात आत्मविश्वास वाढवण्यासाठी उदाहरणाद्वारे नेतृत्व करा आणि अर्थपूर्ण भूमिका बजावा

#### IV. संहितेचा अर्ज

- A. हा कोड सर्व कर्मचाऱ्यांना (ऑन रोल आणि ऑफ रोल) आणि संबंधित भागधारकांना (व्यावसायिक सहयोगी आणि व्यावसायिक विक्रेत्यांसह परंतु मर्यादित नाही) लागू होईल जे कंपनीचे उत्पादन आणि सेवा व्यवसायाच्या ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन पद्धतींद्वारे किंवा द्वारे प्रदान करण्यात गुंतलेले आहेत. पोस्ट किंवा फोनद्वारे किंवा इतर माध्यमातून.
- B. हा कोड लागू असेल आणि कर्जाची उत्पत्ती, कर्ज प्रक्रिया, कर्ज व्यवस्थापन, संकलन आणि विपणन/ब्रँडिंगसह गृहनिर्माण वित्तसंबंधित सर्व व्यवसाय क्षेत्रांचा समावेश असेल. कर्मचाऱ्याद्वारे जबाबदारीचे प्रदर्शन, व्यवसायातील कार्यक्षमता, अंमलबजावणीवर लक्ष ठेवणे आणि कर्मचाऱ्यांना त्याच दिशेने प्रशिक्षण देणे या संदर्भात SHFC ची संहितेची वचनबद्धता प्रमाणित केली जाईल.
- C. SHFC मीटिंग्ज आणि सेमिनारच्या स्वरूपात नियमित कर्मचारी सहभाग घेतील आणि कर्मचाऱ्यांना कोडची जाणीव करून देण्यासाठी आणि कर्ज देण्यामध्ये उत्कृष्टता आणण्यासाठी त्याची अंमलबजावणी सुनिश्चित करण्यासाठी संप्रेषणाच्या उपलब्ध पद्धतींचा अवलंब करेल. संहिता अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहार या संहितेच्या भावनेचे पालन करतात.
- D. संहिता कोणतीही जबरदस्त घटना वगळता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात लागू आहे.

### V. प्रकटीकरण

- A. ग्राहकांशी संवाद साधताना, इंग्रजी किंवा हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत स्पष्ट माहिती प्रदान करण्यासाठी SHFC आवश्यक असलेली सर्व पावले उचलू शकते.
- B. SHFC ग्राहकांना व्याज दर आणि शुल्क आणि शुल्कासह उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित सर्व तपशील खुल्या आणि पारदर्शकपणे प्रदान करेल
- C. एसएचएफसी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांना डिझाइन केलेली आणि ऑफर केलेली सर्व उत्पादने आणि सेवा जमिनीच्या कायद्याचे पालन करतात आणि नियामकाने सेट केलेल्या नियमांशी सुसंगत आहेत.
- D. SHFC याद्वारे सर्व माहिती प्रदान करेल:
  1. शाखांमध्ये नोटीस लावणे;
  2. विपणन आणि प्रचारात्मक सामग्रीद्वारे
  3. कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे
  4. कायदा/नियमांनुसार आणि कंपनीला योग्य वाटेल असे कोणतेही इतर माध्यम

### VI. वचनबद्धता

- A. गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वावर, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे कार्य करण्यासाठी SHFC या संहितेचे पालन करेल.
- B. SHFC स्पष्ट माहिती, कोणतीही संदिग्धता न ठेवता, ग्राहकाला समजून देईल: उत्पादने आणि सेवा त्याच्या अटी आणि शर्तीसह व्याज आणि सेवा शुल्कासह.
- C. SHFC कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे SHFC ला समाजातील दुर्बल घटकांसाठी आणि NHB/अन्य सरकारी एजन्सींद्वारे तयार केलेल्या योजनांच्या संदर्भात, SHFC मार्फत लागू केलेल्या क्रेडिट-लिंकड योजनांमध्ये सहभागी होण्यास प्रतिबंध करत नाही.

### VII. ग्राहकांना लाभ उपलब्ध

- A. SHFC चुका दुरुस्त करण्यासाठी त्वरीत व्यवहार करेल, जर काही असेल, आणि या कोडच्या उद्दिष्टांच्या प्रकाशात ग्राहकांच्या तक्रारींची दखल घेईल.

- B. SHFC ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसह किंवा जेथे माहितीची देवाणघेवाण करण्याची परवानगी ग्राहकाने परवानगी दिली असेल अशा कोणत्याही कायद्याने किंवा सरकारी अधिकाऱ्यांकडून आवश्यक असल्याशिवाय तृतीय व्यक्तीला कोणतीही माहिती दिली जाणार नाही.
- C. SHFC, विनंतीनुसार, विद्यमान कर्जदारांना आणि नवीन ग्राहकांना व्यवसाय व्यवहार सुरू करण्यापूर्वी कोडची प्रत प्रदान करेल.
- D. SHFC त्यांच्या ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे कोणतेही निर्बंध लागू राहतील.

### VIII. प्रदर्शन आणि पारदर्शकता

SHFC ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकपणे आणि वाजवीपणे वागेल, याची खात्री करून:

- A. SHFC उत्पादने आणि सेवा SHFC ऑफरसाठी मानके आणि वचनबद्धतेची पूर्तता करेल
- B. SHFC ची उत्पादने आणि सेवा अक्षरशः संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात
- C. SHFC द्वारे व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्काविषयी माहिती प्रदान करेल शाखांमध्ये नोटीस लावणे, टॅरिफ शेड्यूल प्रदान करणे.
- D. कोड SHFC च्या वेबसाइटवर आणि कॉर्पोरेशनच्या प्रत्येक शाखा/कार्यालयात उपलब्ध करून दिला जाईल.

### IX. शुल्क आणि शुल्क

SHFC ग्राहकांना सर्व शुल्क आणि शुल्क यासह पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल

- A. अर्ज शुल्क आणि कर्जाच्या विविध टप्प्यांदरम्यान देय असलेले इतर लागू शुल्क.
- B. कर्ज अर्जाच्या निकालाची पर्वा न करता अर्जाचा परतावा न करता येणारा भाग आकारला जातो .
- C. कर्ज आणि संबंधित शुल्क भरण्याचे पर्याय, काही असल्यास
- D. बाऊन्स चार्जेस आणि व्हिजिट चार्जेससह हप्त्याची परतफेड करण्यास विलंब झाल्यास दंड
- E. कर्ज फ्लोटिंग वरून स्थिर आणि उलट वर स्विच करण्यासाठी लागू शुल्क

F. व्याज रीसेट पर्यायाची तरतूद आणि त्याचा लाभ घेतल्यास त्याच्याशी संबंधित शुल्क

### X. विपणन आणि विक्री

- A. SHFC खात्री करेल की ब्रोशर/पॅम्फलेट/पत्रके/डॅंगलर/फ्लायर्स/स्टँडीज इत्यादींसह सर्व विपणन आणि प्रचारात्मक सामग्रीमध्ये उत्पादन आणि सेवा ऑफरच्या संबंधात अस्पष्ट माहिती असलेली सामग्री असेल.
- B. डिजिटल आणि प्रिंट मीडियावरील प्रचारात्मक साहित्य ज्यामध्ये व्याजदराचा संदर्भ आहे ते इतर शुल्क आणि शुल्कांच्या लागू होण्याबद्दल देखील माहिती देईल आणि त्यावरील तपशील ग्राहकांना विनंती केल्यावर उपलब्ध करून दिला जाऊ शकतो.
- C. क्रेडिट/कायदेशीर/तांत्रिक/ऑपरेशन्स आणि कलेक्शन या क्षेत्रांमध्ये SHFC सह संबद्ध तृतीय पक्ष सेवा भागीदार, ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती, त्यांना उपलब्ध करून दिल्यास, कंपनीच्या धोरणानुसार अत्यंत गोपनीयतेसह हाताळतील.
- D. SHFC आपल्या ग्राहकांना उत्पादनांच्या ठळक वैशिष्ट्यांबद्दल आणि त्यांनी सदस्यता घेतलेल्या ऑफरबद्दल अपडेट ठेवेल. कंपनीच्या इतर ऑफरशी संबंधित माहिती त्यांना संप्रेषणाच्या उपलब्ध पद्धतींद्वारे प्राप्त झाल्यानंतरच त्यांच्या संमतीनंतर कळवली जाईल.
- E. SHFC मध्ये आर्थिक मध्यस्थ/व्यवसाय सहयोगी/विक्रेते यांच्यासाठी आचारसंहिता असेल ज्यांच्या सेवा कंपनीची उत्पादने आणि ऑफर ब्रँड/विक्रीसाठी घेतली जातील. जेव्हा ते कोणत्याही चॅनेलद्वारे SHFC उत्पादनांच्या मार्केटिंग/विक्रीसाठी ग्राहकाला विनंती करतात तेव्हा त्यांना SHFC सह त्यांचा संबंध ओळखण्याची आवश्यकता असते.
- F. जर कंपनीला उपरोक्त स्टेकहोल्डरविरुद्ध गैरवर्तन किंवा संहितेचे उल्लंघन केल्याबद्दल कोणतीही तक्रार प्राप्त झाली, तर कंपनी या कायद्याची चौकशी सुरू करेल आणि ग्राहकांना आवश्यक तो दिलासा देण्यासाठी उपाययोजना करेल.

### XI. कर्ज

#### A. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया

1. अर्जामध्ये सर्व आवश्यक तपशील असतील जे ग्राहकांना इतर गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या अटी व शर्तीची तुलना करण्यास मदत करतील ज्यामुळे ग्राहक

- गृहकर्जासाठी संभाव्य सावकाराची निवड करण्यासाठी माहितीपूर्ण आणि संशोधन केलेली निवड करू शकेल.
2. नॉन-रिफंडेबल फीसह लागू शुल्क आणि शुल्कांचे वेळापत्रक सर्व ग्राहकांना विनंती केल्यावर उपलब्ध करून दिले जाईल. त्यासाठीचे संप्रेषण साध्या आणि पारदर्शक प्रक्रियेद्वारे केले जावे जेणेकरून ग्राहकाला त्याच्याशी संबंधित संपूर्ण माहिती असेल.
  3. SHFC, पूर्ण भरलेला अर्ज प्राप्त झाल्यावर ग्राहकाला पावती देईल. आवश्यक वाटल्यास, सबमिट केलेल्या कर्ज अर्जाशी संबंधित चर्चेसाठी ग्राहकाने कंपनीशी संपर्क साधावा अशी अंदाजे तारीख देखील SHFC ग्राहकाला कळवेल.
  4. NHB ने दिनांक 23 एप्रिल 2015 च्या परिपत्रक NHB (ND)/DRS/धोरण क्र.72/2014-15 द्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, SHFC ई-केवायसी पडताळणी लागू करण्याच्या प्रक्रियेत आहे. तथापि, अंमलबजावणी सक्षम प्राधिकाऱ्याच्या भविष्यातील कोणत्याही सूचनांच्या अधीन आहे. अंमलबजावणीनंतर, कंपनी प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट करेल आणि कर्जाच्या अर्जाच्या वेळी ग्राहकाने मागितलेले आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करेल.
  5. कंपनीने मागणी केल्यानुसार सर्व आवश्यक कागदपत्रांसह अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून 4 आठवड्यांच्या आत सर्व कर्ज अर्जावर प्रक्रिया केली जाईल.
  6. अर्ज नाकारणे ग्राहकाला अधिकृत संप्रेषण पद्धतीद्वारे लेखी कळवणे आवश्यक आहे जे नाकारण्याचे कारण स्पष्टपणे परिभाषित करतात

### B. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

1. कर्जाचे मूल्यांकन कंपनीची धोरणे, मार्गदर्शक तत्त्वे, जोखीम व्यवस्थापन फ्रेमवर्क आणि स्थापित मानक कार्यपद्धती यांच्या अनुषंगाने केले जाईल. या आधारे प्रत्येक अर्जावर त्याच्या गुणवत्तेनुसार प्रक्रिया केली जाईल आणि त्यानुसार अंतर्निहित सिक्युरिटीज लागू केले जातील.
2. ग्राहकाला मंजूर मर्यादिसह संबंधित अटी आणि शर्तीसह मंजूरी पत्राद्वारे कळवले जाईल आणि संप्रेषणाच्या अधिकृत पद्धतीद्वारे संप्रेषित केले जाईल. ग्राहकाला पत्र मिळाल्यावर ते लिखित स्वरूपात कबूल करावे लागेल.
3. ग्राहकाला कर्जाशी संबंधित कागदपत्रांची प्रत मागण्याचा अधिकार आहे आणि विनंतीच्या आधारे तो त्याचा लाभ घेऊ शकतो. कंपनीची धोरणे आणि प्रक्रिया यांच्या

अनुषंगाने योग्य परिश्रम घेतल्याशिवाय मर्यादित वाढ करण्याचा विचार करण्यास कंपनी बांधील नाही.

### c. कर्ज वाटप

1. मंजुरीनंतर, मालमत्तेची काळजी घेतल्यावर आणि कर्जाच्या कागदपत्रांसह आवश्यक अटींचे संपूर्ण पालन केल्यावर, मंजूर कर्ज त्वरित वितरित केले जावे.
2. वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जाईल
3. व्याजदर आणि/किंवा शुल्कासह अटींमधील बदलाच्या संदर्भात, कंपनी कर्जदारांना अधिकृत संप्रेषणाद्वारे आणि इतर लोकांसाठी माहिती देईल, ती सार्वजनिक सूचना/शाखा/हब नोटिस बोर्डवर आणि कंपनीच्या सूचना फलकावर प्रदर्शित करून प्रसारित केली जाईल. वेबसाइट आणि जेव्हा ते घडते.
4. व्याजदर आणि सेवा शुल्कातील बदल संभाव्यपणे लागू होतील.
5. कर्ज परत मागवण्याचा किंवा परतफेडीला गती देण्याचा निर्णय निष्पादित कर्ज करारानुसार असेल.
6. कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट मिळाल्यानंतर कंपनीकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी, कंपनी सर्व सिव्क्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा अधिकार वापरला गेला असेल तर, कंपनी ग्राहकाला त्याबद्दल संपूर्ण तपशिलांसह नोटीस देईल आणि असे नमूद करेल की थकबाकीची देय रक्कम अदा / सेटल होईपर्यंत कंपनी त्यांना कायम ठेवेल .
7. कंपनी गॅरंटरला कर्जासाठी त्याचे हक्क, जबाबदाऱ्या आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल सूचित करेल. कंपनी त्याला/तिला कर्ज परतफेडीची स्थिती आणि काही चूक असल्यास माहिती ठेवेल.
8. कंपनी ग्राहकाच्या वैयक्तिक बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही आणि कर्जाच्या दस्तऐवजातील अटी आणि शर्तीद्वारे गुंतवणूकीची व्याप्ती नियंत्रित केली जाईल, जर असे काही प्रकरण नसेल की ज्यामध्ये वितरीत केलेल्या कर्जावर भौतिकरित्या परिणाम होणारी माहिती ग्राहकांच्या निदर्शनास येत नाही. कंपनी आणि कर्ज प्रक्रियेदरम्यान ग्राहकाने यापूर्वी प्रदान केले नव्हते

### XII. इतर सामान्य तरतुदी

- A. SHFC कर्ज मंजूरी दस्तऐवजांच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केल्याशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, तोपर्यंत SHFC कर्जदार म्हणून लक्षात येत नाही). तथापि, याचा अर्थ असा होत नाही की कायदांतर्गत SHFC चा पुनर्प्राप्ती आणि सुरक्षेची अंमलबजावणी करण्याचा अधिकार आहे.
- B. वसुलीच्या बाबतीत, SHFC निर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वे आणि सध्याच्या तरतुदीनुसार आवश्यक / नेहमीच्या उपाययोजना करेल आणि कायदेशीर चौकटीत काम करेल. SHFC कडे आधीपासूनच "संकलन आणि पुनर्प्राप्ती धोरण" आहे.
- C. कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती केल्यास, कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत SHFC ची संमती कळवली जाईल.

### XIII. जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी गॅरंटर मानली जाते, तेव्हा SHFC त्याला/तिला पोचपावती अंतर्गत खालील माहिती देईल-

- A. हमीपत्र/हमीदार म्हणून दायित्वाच्या अटी नमूद करणारे हमीपत्र.
- B. SHFC त्याला/तिला जामीनदार म्हणून उभ्या असलेल्या कर्जदाराकडून कर्जाच्या सर्व्हिसिंगमध्ये कोणतीही चूक झाल्याची माहिती देईल.

### XIV. गोपनीयता आणि गोपनीयता

कंपनीकडे असलेली ग्राहकांची माहिती कंपनीच्या धोरणे आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (कर्जाच्या संपूर्ण जीवन चक्रात आणि कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम परतफेड झाल्यानंतरही) कंपनी ग्राहकांशी संबंधित ही माहिती खालील प्रकरणांशिवाय समूह कंपन्यांसह कोणालाही प्रदान करणार नाही

- A. अधिकृत एजन्सींना माहिती देण्यास कंपनी कायदेशीररित्या बांधील आहे
- B. माहिती देणे हे सर्वसामान्यांचे कर्तव्य आहे



- C. माहिती प्रदान करणे कंपनीच्या हिताचे आहे (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु ती कंपनी इतर कोणालाही, समूहातील इतर घटकांसह, विपणन हेतूसाठी देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही. मार्केटिंगच्या उद्देशाने माहिती पुरवायची असल्यास ग्राहकाची परवानगी घ्यावी
- D. ग्राहक कंपनीला लेखी परवानगीने माहिती देण्यास सांगतात, यामध्ये सहयोगी/उपकंपनी किंवा व्यवसाय भागीदारांना ग्राहकाचा संदर्भ देणे समाविष्ट आहे जेथे कंपनीने व्यवस्था केली आहे. कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये हेच दस्तऐवजीकरण केले जाऊ शकते

### XV. क्रेडिट संदर्भ एजन्सी

- A. SHFC क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना (CIBIL, Experian, Equifax आणि CRIF हाय मार्क) कर्ज अर्जाच्या वेळी ग्राहक तपशील प्रदान करेल जेणेकरून त्याचा/तिचा क्रेडिट स्कोअर आणि त्याच्या जबाबदाऱ्या (ऐतिहासिक आणि वर्तमान दोन्ही) संदर्भात परतफेड वर्तन तपासता येईल. )
- B. SHFC ग्राहकाच्या परतफेडीच्या वर्तनाची माहिती क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना नियमांद्वारे अनिवार्य केल्यानुसार शेअर करेल. यामध्ये कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर जेव्हा पेमेंट देय आहे परंतु पैसे दिलेले नाहीत आणि जेव्हा ग्राहकाने समाधानकारक कर्ज परतफेडीचा प्रस्ताव सादर केला नाही अशा प्रकरणांचा समावेश असेल.
- C. SHFC ग्राहकाला शेअरिंगबद्दल ते कळवेल आणि हे कर्ज दस्तऐवजांमध्ये समाविष्ट केले जाईल. SHFC ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भ एजन्सींची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा त्याच्या/तिच्या आयुष्यात नंतर क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम देखील समजावून सांगेल.
- D. कंपनीने ग्राहकांबद्दल क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनी ग्राहकाला देईल, जर त्याने/तिने मागणी केली असेल .

### XVI. थकबाकी जमा करणे

- A. वितरणाच्या वेळी, SHFC ग्राहकाला कर्जाची रक्कम, कालावधी आणि व्याजदर, परतफेडीचे वेळापत्रक, पेमेंट सायकल आणि EMI देय तारखेवर आधारित EMI रकमेसह परतफेड प्रक्रियेबद्दल तपशीलवार विहंगावलोकन देईल. जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन

करत नसेल तर, कंपनी मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि जमिनीच्या कायदानुसार देय रक्कम वसूल करण्यासाठी प्रक्रियेचे पालन करेल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस, कॉल, ईमेलद्वारे स्मरणपत्रे पाठवणे, वैयक्तिक भेटी देणे, ग्राहकाला परतफेडीसाठी कार्यालयात येण्यास सांगणे आणि/किंवा वित्तपुरवठा केलेल्या अंतर्निहित मालमत्तेचा ताबा घेणे यांचा समावेश असेल.

- B. SHFC कर्मचारी किंवा कंपनीचे अधिकृत कर्मचारी देय गोळा करण्यासाठी आणि/किंवा मालमत्तेची परतफेड करण्यासाठी नियुक्त केलेले कर्मचारी स्वतःची/स्वतःची ओळख ग्राहकाला देतील आणि ग्राहकाच्या विनंतीनुसार कंपनीने जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करतील आणि कंपनीने जारी केलेले ओळखपत्र देखील दाखवावे. त्या व्यक्तीने थकीत रकमेबाबत सर्व तपशील ग्राहकाला प्रदान करावा
- C. SHFC कर्मचारी किंवा कंपनीचे अधिकृत कर्मचारी देय व/किंवा मालमत्तेचा ताबा घेण्याचे प्रभारी अधिकारी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतात
1. ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या निवासस्थानी अनुपलब्ध असल्यास, त्याच्या व्यवसायाच्या/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
  2. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे
  3. ग्राहकांशी नागरी पद्धतीने संवाद/वर्तणूक
  4. ०७०० ते १९०० वाजण्याच्या दरम्यान संपर्क साधला जाईल , जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसते.
  5. विशिष्ट वेळी आणि ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल
  6. वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री देखील दस्तऐवजीकरण केली जाईल
  7. अयोग्य प्रसंग जसे की कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळावे.
  8. परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व मदत दिली जाईल

9. थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सजावट राखली जाईल

### XVII. तक्रारी आणि तक्रारी

- A. कंपनीने ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, त्यांच्याकडे लक्ष देणे आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी प्रक्रिया आणि मार्गदर्शक तत्त्वे स्थापित केली आहेत.
- B. मार्गदर्शक तत्त्वे मंडळाद्वारे निश्चित केली जातात आणि सर्व कार्यालयांमध्ये लागू करण्यासाठी मान्यता दिली जाते
- C. कार्यालयीन कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकाला तक्रार/तक्रार नोंदवण्यात मदत करावी आणि ग्राहकाला भेडसावणाऱ्या समस्या/समस्या ऐकून घेण्यास मदत करावी.
- D. तक्रार कशी करावी, तक्रार कुठे करावी, कोणाला संबोधित करावे, संप्रेषणाची कोणती पद्धत अवलंबावी, उत्तराची अपेक्षा केव्हा करावी आणि तक्रारीचे निवारण न झाल्यास कोणती वाढीव यंत्रणा उपलब्ध आहे याची माहिती ग्राहकाला दिली पाहिजे.
- E. कंपनीला प्राप्त झालेल्या कोणत्याही लेखी तक्रारीची पावती द्यावी लागेल आणि एका आठवड्याच्या आत उत्तर द्यावे लागेल. पोचपावतीमध्ये उपस्थित अधिकाऱ्याचे नाव, त्याचे पद असावे
- F. फोनवरून तक्रार नोंदवली गेल्यास, अधिकारी एक संदर्भ क्रमांक देईल जो तक्रारीशी संबंधित सर्व संवादांमध्ये ग्राहकाने उद्धृत केला जाऊ शकतो.
- G. तपासणीनंतर, कंपनी प्रतिसाद पाठवेल किंवा उत्तर देण्यासाठी अधिक वेळ हवा असल्यास, सहा आठवड्यांच्या आत ते देखील कळवले जाईल.
- H. जर ग्राहक समाधानी नसेल तर त्याने/तिने ते पुढील गोष्टींकडे पाठवावे

### XVIII. तुमचे ग्राहक (KYC) धोरण जाणून घ्या

आमच्या कंपनीच्या "तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या" (KYC) धोरणांतर्गत आवश्यकतेनुसार कंपनी योग्य परिश्रम घेईल. कर्जदारास त्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे किंवा पुरावे सादर करण्यास किंवा प्रदान करण्यास सांगितले जाईल. कंपनी केवळ अशीच माहिती मिळवण्याची खात्री करेल जेणेकरून कंपनीचे केवायसी, अँटी मनी लॉडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतांची पूर्तता होईल.

कंपनी ग्राहकाला कर्ज अर्ज / खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर साहित्य प्रदान करेल आणि त्यात आवश्यक माहितीचे सर्व तपशील आणि सत्यापनासाठी आणि/किंवा KYC आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी तयार करावयाची कागदपत्रे असतील.

NHB ने 23 एप्रिल 2015 च्या परिपत्रक NHB (ND)/DRS/धोरण क्रमांक 72/2014-15 च्या परिपत्रकाद्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कंपनी ई-केवायसी पडताळणी लागू करण्याच्या प्रक्रियेत आहे. ई-केवायसी पडताळणी सेवा प्रिव्हेंशन ऑफ मनी लॉडरिंग (रेकॉर्ड्सची देखभाल) नियम, 2005 अंतर्गत वैध आहे.

कंपनी प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट करेल आणि कर्ज खाते उघडताना कर्जदाराने मागितलेले आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करेल.

### XIX. शाखा बंद / स्थलांतर

SHFC कर्जदाराला त्याचे शाखा कार्यालय बंद / स्थलांतरित झाल्यास नोटीस देईल

### XX. तक्रारी

SHFC कायद्याच्या चौकटीत, स्वीकारलेली धोरणे आणि प्रक्रियांमध्ये ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रयत्न करेल.

- कोणतीही तक्रार असल्यास, ग्राहक आपले खाते असलेल्या व्यवसाय स्थानाच्या प्रभारीकडे संपर्क साधू शकतो आणि उपलब्ध 'तक्रार नोंदवही'मध्ये तक्रार नोंदवू शकतो.
- तक्रार नोंदविल्यानंतर, ग्राहकाने तक्रार क्रमांक आणि भविष्यातील संदर्भासाठी तारीख मिळवावी
- तक्रार निवारणासाठी ग्राहक संबंधित ठिकाणी लिहू/संवादही करू शकतो. (स्थानांच्या यादीसाठी, कृपया वेबसाइटवर लॉग इन करा - [www.shfc.in](http://www.shfc.in))
- प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास किंवा कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, तक्रार पुढीलकडे पाठवावी.

पत्राद्वारे

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

स्वागत हाऊसिंग फायनान्स कंपनी लिमिटेड

A-1/207, लाराम सेंटर, फेडरल बँकेच्या वर,

रेल्वे स्टेशन समोर, अंधेरी पश्चिम,

मुंबई 400 0 58

प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास किंवा वाजवी वेळेत (6 आठवडे) कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर / तक्रार नोंदणी आणि माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) वर NHB शी संपर्क साधू शकतो:

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग

(तक्रार निवारण कक्ष) चौथा मजला, कोर 5-ए,

इंडिया हॅबिटॅट सेंटर लोधी रोड,

नवी दिल्ली - 110003

तक्रार नोंदणी आणि माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) अंतर्गत तक्रारी(त्या) नोंदवण्यासाठी लिंक:

<https://grids.nhbonline.org.in>

## XXI. सामान्य

- कंपनीने कर्ज अर्ज प्रक्रियेत ग्राहकाने दिलेल्या तपशीलांची पडताळणी केली जाईल. कंपनी संपूर्ण चर्चा टेलिफोनवर रेकॉर्ड करेल / व्हिडिओ रेकॉर्ड करेल वैयक्तिक चर्चा मोबाईल ॲप्लिकेशनद्वारे टॅबवर
- कंपनी, ग्राहकाच्या संमतीने, बँक खाते एकत्रीकरणद्वारे, केवळ वाचनीय स्वरूपात बँक खाते विवरणात प्रवेश करेल, जे क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून डाउनलोड करणे आवश्यक असेल. जोपर्यंत ते लागू केले जाईपर्यंत, ग्राहकाने त्याच्या हार्ड कॉपी प्रदान केल्या पाहिजेत

- C. कंपनीला त्याच्या/तिच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांसोबत चौकशी करायची असल्यास, कंपनीला त्यात सहभागी करून घेण्याची आवश्यकता असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित केले जाईल.
- D. कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर तिने/तिने फसवणूक केली, तर तो/ती तिच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर त्याने/तिने वाजवी काळजी न घेता काम केले आणि यामुळे नुकसान झाले तर तो/ती जबाबदार असेल. सारखे.
- E. कंपनी वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये भेदभाव करणार नाही.
- F. एकतर कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर कंपनी सामान्य पद्धतीने प्रक्रिया करेल.
- G. कंपनी आपले शाखा कार्यालय बंद झाल्यास/शिफ्टिंग झाल्यास ग्राहकाला नोटीस देईल.
- H.

### XXII. दुरुस्ती

कंपनीला या पॉलिसीचे काही भाग किंवा संपूर्णपणे वेळोवेळी अपडेट किंवा बदल करण्याचा अधिकार आहे. लेखापरीक्षण समिती आणि अध्यक्ष देखील या धोरणाचे पुनरावलोकन करतील आणि कंपनीच्या प्रतिष्ठेचे रक्षण करण्यासाठी आणि कोणत्याही गैरवर्तन / फसव्या क्रियाकलापांमुळे होणारे व्यावसायिक नुकसान कमी करण्यासाठी ते अधिक संबंधित आणि प्रतिसादात्मक बनवण्यासाठी सुधारणा सुचवतील.