



रोहा हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

वाजवी आचरण संहिता

(27 जून 2024 रोजी कंपनीच्या संचालक मंडळाने पुनरावलोकन केल्यानुसार)

**A. दस्तऐवज नियंत्रण**

| माहितीचा प्रकार          | वर्णन              |
|--------------------------|--------------------|
| दस्तऐवज शीर्षक           | वाजवीय व्यवहार कोड |
| दस्तऐवज कोड              | आरएचएफ-एफपीसी      |
| दस्तऐवज आवृत्ती क्रमांक  | 5.0                |
| इच्छा तारीख              | 16.05.2019         |
| छेल्ली पुनरावलोकन दिनांक | 04.07.2023         |
| आगामी पुनरावलोकन तारीख   |                    |

## सामग्री सारणी

|     |  |       |
|-----|--|-------|
| 1.  | परिचय  | 3     |
| 2.  | उद्दिष्ट   | 4     |
| 3.  | कोड चा वापर  | 4     |
| 4.  | वचनबद्धता  | 4-5   |
| 5.  | प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता वचनबद्धता                     | 6     |
| 6.  | जाहिरात, विपणन आणि विक्री                              | 6-7   |
| 7.  | कर्ज   | 7-9   |
| 8.  | कर्जाची परतफेड/सेटलमेंटवर मालमत्ता कागदपत्रे जारी करणे | 9-12  |
| 9.  | हमीदार   | 12-13 |
| 10. | गोपनीयता आणि गोपनीयता                                  | 13-14 |
| 11. | व्याजदर  | 14-15 |
| 12. | थकबाकीची वसुली/वसुली                                   | 15-16 |
| 13. | कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क                          | 17    |
| 14. | तक्रारी आणि तक्रारी                                    | 18-21 |
| 15. | सामान्य  | 21-23 |

## 1. परिचय:

हा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (FPC) रोहा हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे "RHFPL" किंवा "कंपनी" म्हणून संदर्भित) द्वारे जारी केला जातो, जो रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (RBI) चे पालन करतो. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) बँक निर्देश, 2021 (यापुढे "RBI मास्टर डायरेक्शन" म्हणून संदर्भित).

(संदर्भ क्रमांक RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC. क्रमांक 120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021). ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी योग्य आचरण संहितेवर मार्गदर्शक तत्वे तयार केली होती आणि सुधारित केली होती.

RHFPL ने आपल्या ग्राहकांसोबतच्या व्यावसायिक व्यवहारात पारदर्शकता आणण्यासाठी ही संहिता स्वीकारली आहे.

RHFPL चे धोरण सर्व ग्राहकांशी सुसंगत आणि निष्पक्षपणे वागण्याचे आहे. कंपनी कर्मचारी न्याय्य, न्याय्य आणि सातत्यपूर्ण रीतीने समर्थन, प्रोत्साहन आणि सेवा प्रदान करतील. कंपनी ग्राहकाला संहितेची जाणीव करून देऊन, ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे, प्रत्येक शाखेत आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून आणि संबंधित माहिती प्रदान करून संहितेचे पालन सुनिश्चित करेल. कर्मचाऱ्यांना संहिता आणि संहितेचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी ते त्याचे उचित व्यवहार संहिता (FPC) देखील प्रशिक्षित करेल आणि संप्रेषण करेल. RHFPL हे सुनिश्चित करेल की FPC ची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे. RHFPL चे व्यवस्थापन कार्यसंघ खाली तपशीलवार, योग्य पद्धतींच्या अंमलबजावणीसाठी आणि त्याचे कार्य सर्व भागधारकांसाठी न्याय्य आणि न्याय्य रीतीने चालते याची खात्री करण्यासाठी जबाबदार आहे, विविध वित्तीय सेवा आणि उत्पादने ऑफर करतात ज्यात उत्कृष्टता आणि सर्व कर्मचारी आहेत या बांधिलकीची जाणीव आहे.

## 2. उद्दिष्ट:

ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे;

पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना ते सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतात याची चांगली समज असेल;

स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे,

उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करणे;

ग्राहक आणि RHFPL यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी; आणि

हाऊसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

## 3. कोडचा वापर:

हा कोड कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होतो, मग ते फोनवर किंवा काउंटरवर, RHFPL चे डिजिटल मार्केटिंग चॅनेल आणि डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वयं-मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत समाविष्ट केलेले किंवा इतर प्रदात्यांसह सामायिक केलेले). इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून अशा सेवा. हे सर्व कर्मचारी आणि कंपनीच्या प्रतिनिधींना लागू होईल.

## 4. वचनबद्धता:

RHFPL ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि योग्य रीतीने वागेल, याची खात्री करून:

आम्ही देऊ करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि आमचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या प्रक्रिया आणि पद्धतींसाठी आम्ही या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करू.

आमची उत्पादने आणि सेवा अक्षरशः संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात.

ग्राहकांशी आमचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहेत.

आम्ही ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवा तसेच व्याज आणि सेवा शुल्कासह त्यातील अटी व शर्ती समजून घेण्यात कोणतीही संदिग्धता न ठेवता स्पष्ट माहिती देऊ.

आम्ही चुका सुधारण्यासाठी त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक कार्य करू आणि या संहितेच्या उद्दिष्टांच्या प्रकाशात ग्राहकांच्या तक्रारींचा विचार करू.

आम्ही ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानू आणि कोणतीही माहिती कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड करणार नाही जोपर्यंत नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसारख्या कोणत्याही कायद्याने किंवा सरकारी प्राधिकरणाद्वारे किंवा ग्राहकाद्वारे माहितीची देवाणघेवाण करण्याची परवानगी दिली जात नाही.

अशा प्रकारे, कंपनी कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूर करण्याच्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' उघड करेल. पुढे, कंपनी एफपीसीशी संबंधित आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्सच्या अध्याय XIII अंतर्गत तरतुदींचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व पावले उचलेल.

कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असेल.

RHFPL सर्व कर्ज अर्जाची पावती देण्याची एक प्रणाली विकसित करेल. तद्वतच, पोचपावती ही कालमर्यादा दर्शवली पाहिजे ज्यामध्ये कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील.

R.H.F.P.L. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, प्रत्येक कर्जदाराने कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत अनिवार्यपणे देणे आवश्यक आहे.

आम्ही आमच्या ग्राहकांशी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केलेले निर्बंध, कोणतेही असल्यास, लागू राहतील.

## 5. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता:

R.H.F.P.L. व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क याबद्दल माहिती देईल.

अ) शाखांमध्ये नोटीस लावणे;

b) विनंती केल्यावर टॅरिफ शेड्यूल प्रदान करणे

c) कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे

ड) नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्क द्वारे

R.H.F.P.L. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, विलंबित परतफेडीसाठी प्रीपेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर.

दंडात्मक शुल्क/दंड, कर्जाचे स्थिर दर किंवा त्याउलट बदलण्यासाठीचे रूपांतर शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्निर्धारण कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबी यासंबंधीची सर्व माहिती कर्जदाराला पारदर्शक रीतीने उघड केली जाईल. दुसऱ्या शब्दांत, R.H.F.P.L. कर्ज अर्जाची प्रक्रिया /मंजूर करण्याच्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत.

## 6. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

RHFPL:

ए. हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक आणि दिशाभूल करणारी नाही.

बी. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही माध्यमातील जाहिरातींमध्ये, RHFPL इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्ती विनंती केल्यावर उपलब्ध आहेत किंवा वेबसाइटवर.

C. RHFPL ला त्याच्या शाखांमध्ये नोटीस पाठवून; टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/टेरिफ शेड्यूल प्रदान करून व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, असल्यास) याबद्दल माहिती प्रदान करा.

D. जर RHFPL सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेत असेल, तर RHFPL ला अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) RHFPL प्रमाणेच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने हाताळणे आवश्यक आहे.

E. RHFPL वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे वापरलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देऊ शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती ग्राहकांना दिली जाऊ शकते जर त्यांनी अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.

छ. डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (DSAs) साठी आचारसंहिता लिहून देईल ज्यांच्या सेवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या मार्केटिंगसाठी वापरल्या जातात, इतर गोष्टींबरोबरच त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादनाची विक्री करण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधण्याची आवश्यकता आहे.

g. कंपनीच्या प्रतिनिधी/कुरिअर एजन्सीने किंवा या संहितेचे उल्लंघन केल्याची कोणतीही तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाल्यास, तक्रारीची चौकशी आणि निराकरण करण्यासाठी आणि नुकसान भरपाईसाठी योग्य पावले उचलली जातील.

## 7. कर्ज:

### 7.1 कर्ज अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

A. कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावा. कंपनीच्या कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण

तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी सूचित करू शकतो.

बी. RHFPL ने सर्व कर्ज अर्जांची पावती देण्याची प्रणाली विकसित केली पाहिजे. तद्वतच, कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील ते देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले पाहिजे.

C. सर्वसाधारणपणे, अर्ज सबमिट करताना अर्जदाराकडून सर्व आवश्यक माहिती गोळा केली जाते. अर्ज स्वीकारताना ग्राहकाला सूचित केले जाईल की अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास/आवश्यक असल्यास, शाखा त्याच्याशी त्वरित संपर्क करेल.

## 7.2 कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

ए. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी RHFPL द्वारे गोळा केले जातील. RHFPL ला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, कंपनी शक्य तितक्या लवकर ग्राहकाशी पुन्हा संपर्क करेल.

बी. RHFPL ने मंजूरी पत्र किंवा अन्यथा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदात्याला समजलेल्या भाषेत लिखित स्वरूपात वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक व्याज यासह कर्जाच्या रकमेसह पाठवावे. जर असेल तर) सर्व अटी आणि शर्ती नमूद केल्या पाहिजेत आणि कर्जदात्याने या अटी आणि शर्तीची लेखी स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डमध्ये नोंदवली पाहिजे.

C. RHFPL कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात आलेल्या दंडात्मक शुल्काचा ठळकपणे उल्लेख करेल.

D. RHFPL ने कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक परिशिष्टाची प्रत अनिवार्यपणे प्रत्येक कर्जदाराला सादर करणे आवश्यक आहे.

## 7.3 कर्ज अर्ज नाकारण्याची सूचना



जर RHFPL ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर त्याने नाकारण्याचे कारण लिखित स्वरूपात स्पष्ट केले पाहिजे.

#### 7.4 अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- A. कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले जावे.
- B. R.H.F.P.L. कर्जदाराला वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणताही बदल स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजलेल्या भाषेत कळवेल. कर्जदार R.H.F.P.L. हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ संभाव्य प्रभावाने केले जातात. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात योग्य अट समाविष्ट करावी.
- C. असा बदल झाल्यास ग्राहकाच्या गैरसोयीचे आहे, तो ६० दिवसांच्या आत आपले खाते बंद करू शकतो आणि कोणतीही सूचना न देता किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.
- D. करारनाम्यांतर्गत पेमेंट किंवा अंमलबजावणी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीजची मागणी करण्याचा निर्णय घेणे/वेगवान करणे हे कर्ज करारानुसार असावे.
- E. R.H.F.P.L. ने सर्व देय परतफेड किंवा कर्जाची थकबाकी वसूल केल्यावर सर्व सिक्युरिटीज जारी करावेत. R.H.F.P.L. कर्जदाराच्या विरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणतेही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकार आहे. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला थकबाकीच्या दाव्यांबद्दल आणि अटी आणि शर्तींसह सूचित केले जाईल ज्या अंतर्गत संबंधित दावा निकाली/अदा करण्यात येत नाही तोपर्यंत रोखे राखून ठेवतील .

#### 8. कर्जाची परतफेड/सेटलमेंटवर मालमतेची कागदपत्रे जारी करणे

वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/सेटलमेंटवर स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करणे RHFPL स्थावर मालमतेच्या बांधकाम/सुधारणेसाठी, निवासी आणि व्यावसायिक अशा दोन्हीसाठी कर्ज पुरवते. RBI ने 13 सप्टेंबर 2023 रोजी HFC साठी मार्गदर्शक तत्वांशी संबंधित

जबाबदार कर्ज देण्याबाबत जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, RBI ने स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्याचे आणि विशिष्ट कालावधीत शुल्क काढून टाकण्याचे आदेश दिले आहेत.

जंगम/ स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करणे:

RHFPL सर्व मूळ जंगम/ स्थावर मालमतेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.

शुल्काच्या सुटकेमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असू शकतो, परंतु इतकेच मर्यादित नाही:

संपार्श्विक (collateral) विरुद्ध तयार केलेले CERSAI शुल्क काढले जातील;

ज्या प्रकरणांमध्ये नोंदणीकृत गहाण/नोंदणीकृत समतुल्य गहाणखत तयार केले गेले आहे, त्याकरिता रिलीझ डीड अंमलात आणली जावी किंवा ग्राहकाला त्याच्या विनंतीनुसार एनओसी प्रदान केली जावी की रिलीझ डीड जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा अंमलात आणता येईल. या शुल्कांच्या सुटकेसाठी ग्राहकाने लागू मुद्रांक शुल्क, शुल्क आणि कायदेशीर सेवांचे शुल्क भरावे.

ज्या प्रकरणांमध्ये ग्रहणाधिकार चिन्हांकित केले गेले आहे, शुल्क काढून टाकले जावे किंवा ग्राहकाला त्याच्या विनंतीनुसार एनओसी प्रदान केले जावे की शुल्क आवश्यकतेनुसार काढले जाऊ शकते. या शुल्कांच्या सुटकेसाठी ग्राहकाने लागू मुद्रांक शुल्क, शुल्क आणि कायदेशीर सेवांचे शुल्क भरावे.

कर्जदाराला त्याच्या आवडीनुसार मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे RHFPL शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जिथे कर्ज खाते सर्व्हिस केले गेले होते किंवा RHFPL च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत. ग्राहक R.H.F.P.L. हे प्राधान्य तुमच्या फोरक्लोजर विनंतीमध्ये नमूद केले जाऊ शकते.

एकमेव कर्जदाराचा किंवा संयुक्त कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास मूळ जंगम/ अचल मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया

1. एकट्या कर्जदाराचा किंवा सर्व कर्जदारांचा अचानक मृत्यू झाल्यास, R.H.F.P.L. स्थावर मालमतेची मूळ कागदपत्रे खालील प्रकारे कायदेशीर वारसांना परत करतील.

मूळ कागदपत्रांवर दावा करणाऱ्या व्यक्ती/व्यक्तींनी कायदेशीर आवश्यकतांनुसार सक्षम अधिकाऱ्याने जारी केलेले कागदपत्रे पुरावे सादर करणे आवश्यक आहे.

1. R.H.F.P.L. खालीलपैकी कोणत्याही एका दस्तऐवजाची प्रत त्यांना प्रदान करावयाची आहे\*

कायदेशीर वारस प्रमाणपत्र

जिवंत सदस्य प्रमाणपत्र

प्रोबेट/प्रशासन पत्रांसह इच्छापत्र

मालमतेबाबत कार्यकारी दंडाधिकारी/उपविभागीय दंडाधिकारी यांनी जारी केलेला महसूल फेरफार आदेश

2. मृत कर्जदार/चे मूळ मृत्यू प्रमाणपत्र

3. दावेदाराचा फोटो आणि स्वाक्षरीच्या पुराव्यासह स्वयं-साक्षांकित केवायसी. कागदपत्र\*

II. एक किंवा अधिक कर्जदारांचा आकस्मिक मृत्यू झाल्यास, परंतु सर्व कर्जदारांचा नाही तर, RHFPL मूळ स्थावर मालमतेची कागदपत्रे किंवा इतर सुरक्षा कागदपत्रे, घेतल्यास, सर्व हयात कर्जदारांना परत करेल, जर त्यांनी सादर केले असेल.

2. मृत कर्जदार/चे मूळ मृत्यू प्रमाणपत्र

3. दावेदाराच्या छायाचित्र आणि स्वाक्षरीच्या पुराव्यासह स्वयं-प्रमाणित KYC दस्तऐवज\*

अशा दस्तऐवजाची मूळ प्रत पडताळणीसाठी सादर करावी.

टीप: खात्याशी संबंधित कोणतीही थकबाकी रक्कम अशा कायदेशीर वारसांना खाते बंद करण्यासाठी, कोणतीही मूळ कागदपत्रे त्यांच्या हाती देण्यापूर्वी त्यांना द्यावी लागेल.

जंगम/जंगम मालमतेची कागदपत्रे जारी करण्यात उशीर झाल्याबद्दल भरपाई

मूळ जंगम/अचल मालमतेचे दस्तऐवज जारी करण्यात उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनी शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, RHFPL कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे सांगेल . RHFPL मुळे विलंब झाल्यास, विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ते कर्जदाराला रुपये 5,000/- दराने भरपाई देईल.

मूळ जंगम/अचल मालमतेच्या दस्तऐवजांचे आंशिक किंवा पूर्ण नुकसान/नुकसान झाल्यास, RHFPL कर्जदाराला जंगम/अचल मालमतेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वर नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च सहन करेल. . तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी RHFPL ला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

या निर्देशानुसार प्रदान केलेली भरपाई कोणत्याही पेक्षा जास्त नसावी हे लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या कर्जदाराच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

## 9. हमीदार:

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी जामीनदार मानले जाते, तेव्हा RHFPL त्याला मंजूरीचा भाग म्हणून खालील माहिती देईल-

- अ) जामीनदार म्हणून त्याची जबाबदारी;
- ब) तो कंपनीला किती दायित्व देईल;
- c) ज्या परिस्थितीत RHFPL त्याला त्याचे दायित्व भरण्यास सांगेल;
- d) जर तो हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला, तर RHFPL कंपनीतील त्याच्या इतर पैशांचा सहारा घेऊ शकतो का;
- e) जामीनदार म्हणून त्याची देणी विशिष्ट रकमेपुरती मर्यादित आहेत किंवा ती अमर्यादित आहेत का; आणि
- f) गॅरंटर म्हणून त्याची जबाबदारी ज्या वेळेत आणि परिस्थितीत संपुष्टात येईल आणि RHFPL त्याला त्याबद्दल ज्या पद्धतीने कळवेल.

जर जामीनदाराने थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही सावकार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला तर, अशा जामीनदाराला देखील विलफुल डिफॉल्टर मानले जाईल.

g) RHFPL ने ज्या कर्जदारासाठी तो हमीदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदल/बदलांबद्दल माहिती दिली पाहिजे.

## 10. गोपनीयता आणि गोपनीयता:

कर्जदाराची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल

(जरी तो/ती यापुढे RHFPL चा ग्राहक नसला तरीही) आणि त्याला खालील तत्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. RHFPL खालील अपवादात्मक प्रकरणांशिवाय इतर समूह कंपन्या, इतर संस्थांसह ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा कोणालाही उघड करणार नाही:

अ) देशाच्या कायद्यानुसार माहिती द्यायची असल्यास.

b) माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.

c) जर RHFPL च्या हितासाठी त्यांना माहिती प्रदान करणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु त्याचा वापर ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल (ग्राहकाच्या नाव आणि पत्त्यासह) इतर कोणाला तरी माहिती प्रदान करण्यासाठी केला जातो, तर इतर सदस्य कंपन्यांसह समूह, विपणन हेतूने देऊ नये.

d) जर ग्राहकाने RHFPL ला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.

ई) जर RHFPL ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल, तर त्यांनी ते देण्यापूर्वी त्यांची लेखी परवानगी घेणे आवश्यक आहे.

f) ग्राहकाला विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या अधिकारांच्या मर्यादेबद्दल माहिती दिली जाईल ज्या अंतर्गत तो RHFPL कडे असलेल्या वैयक्तिक रेकॉर्डमध्ये प्रवेश करू शकतो.

g) RHFPL ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर RHFPL सह कोणत्याही व्यक्तीद्वारे विपणन उद्देशांसाठी करणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास अधिकृतपणे अधिकृत करत नाही.

## 11. व्याजदर

कंपनी, मंडळाच्या किंवा कंपनीच्या मालमता दायित्व व्यवस्थापन समितीच्या ("ALCO") किंवा मंडळाने असे अधिकार सोपवलेल्या प्राधिकरणाच्या मान्यतेने, निधीच्या खर्चासारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदर धोरण स्वीकारेल. , मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम आणि कर्ज आणि ऍडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करा. व्याजदर आणि जोखीम यांचे वर्गीकरण करण्याचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार/ग्राहकाला अर्जात स्पष्ट केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.

या संदर्भात लागू असलेल्या आरबीआयच्या निर्देशांची भावना लक्षात घेऊन व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचा अवलंब करेल. कर्जदारांशी संवादामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल.

बेंचमार्क संदर्भ दर/प्राइम लेंडिंग रेट, ऑफर केलेल्या व्याज दरांची श्रेणी तसेच जोखमीच्या वर्गीकरणाचा दृष्टिकोन देखील RHFPL च्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. जेव्हा जेव्हा बेंचमार्क संदर्भ दर/प्राइम लेंडिंग रेट आणि व्याज दर श्रेणीमध्ये कोणताही बदल होईल तेव्हा कंपनी RHFPL वेबसाइटवर त्याचे अपडेट सुनिश्चित करेल.

व्याजदर हा वार्षिक दर असेल जेणेकरून खात्यावर कोणते दर आकारले जातील हे कर्जदाराला कळेल.

कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शवतील.

कंपनी ग्राहकाला निधीचे प्रत्यक्ष वितरण केल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारेल किंवा धनादेशाद्वारे कर्ज वितरीत केले गेल्यास, धनादेश ग्राहकाला दिल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारले जाईल.

महिन्यादरम्यान कर्जाचे वितरण किंवा परतफेड झाल्यास, ज्या कालावधीसाठी कर्ज थकीत होते त्या कालावधीसाठी व्याज आकारले जाईल आणि संपूर्ण महिन्यासाठी नाही.

जर ग्राहकांकडून जास्तीचे व्याज आणि इतर शुल्क वसूल केले गेले तर ते कंपनीकडून ग्राहकांना परत केले जाईल. कंपनी शक्यतो चेकद्वारे पेमेंटच्या जागी कर्ज वितरणासाठी ऑनलाइन खाते हस्तांतरण वापरण्याचा प्रयत्न करेल.

## 12. थकबाकी वसूली/वसुली:

जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा RHFPL परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि कालावधी यांद्वारे ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, थकबाकीची रक्कम वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा त्याला वैयक्तिकरित्या भेट देऊन स्मरण करून देणे आणि/किंवा सुरक्षा, असल्यास, काढून घेणे समाविष्ट असेल.

RHFPL चे संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य व्यवहार आणि मन वळवणे यावर आधारित असावे. RHFPL कर्मचारी ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवतात. या

RHFPL चे कर्मचारी किंवा त्यांचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने देय रक्कम किंवा/आणि सुरक्षा जप्ती स्वतःची ओळख करून दिली आहे आणि RHFPL द्वारे जारी केलेले प्राधिकृत पत्र विनंती केल्यास प्रदर्शित करा, RHFPL किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले ओळखपत्र प्रदर्शित करा. RHFPL थकबाकी रकमेसंबंधी सर्व माहिती ग्राहकांना प्रदान करेल आणि थकबाकीच्या रकमेचा भरणा करण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा आरएचएफपीएलचे संकलन आणि/आणि सुरक्षा जप्तीमध्ये प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल:

अ) ग्राहकाशी सामान्यतः त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि निर्दिष्ट स्थानाच्या अनुपस्थितीत ग्राहकाशी संपर्क साधला जाणार नाही. त्याच्या निवासस्थानी उपस्थित असणे आवश्यक आहे आणि जर तो त्याच्या निवासस्थानी, त्याच्या व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसेल.

b) R.H.F.P.L. प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार क्लायंटला आगाऊ प्रकट करणे आवश्यक आहे.

c) ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करणे आवश्यक आहे.

ड) ग्राहकाशी संभाषण सभ्य पद्धतीने केले पाहिजे

e) R.H.F.P.L. चे प्रतिनिधी ग्राहकांशी 0700 तास ते 1900 तासांच्या दरम्यान संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या किंवा सरावाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसते.

f) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल.

g) कॉलची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.

h) थकबाकीच्या रकमेतील विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकार्य आणि व्यवस्थितपणे सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य केले जावे.

i) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणाला भेट देताना सभ्यता आणि सौजन्य राखले पाहिजे.

j) कुटुंबातील शोक किंवा इतर अशा त्रासदायक प्रसंगी थकबाकी वसूल करण्यासाठी कॉल करणे/प्रवास करणे टाळा.



### 13. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

कर्जदारांकडून यासाठी दंडात्मक शुल्क आकारले जाईल:

1. RHFPL, तिच्या मंडळाच्या किंवा ALCO च्या किंवा प्राधिकरणाच्या मान्यतेने, ज्याला मंडळ असे अधिकार देऊ शकते, दंडात्मक शुल्क, शुल्क आणि इतर शुल्कांबाबत धोरण स्वीकारेल आणि ते व्याजदर धोरणाचा भाग देखील बनू शकेल. द्वारे दत्तक घेतले.
2. कर्जदारांकडून कर्ज करार/कराराच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड ठोठावला असल्यास, तो 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून ग्राह्य धरला जाईल आणि अॅडव्हान्सवर आकारले जाणारे 'दंड व्याज' म्हणून आकारले जाणार नाही. व्याजदरात जोडले जाते.
3. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही. तथापि, कर्ज करार/कराराच्या अटीनुसार कर्ज खात्यावर चक्रवाढ व्याज आकारण्याचा अधिकार RHFPL ला कायम राहिल.
4. विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या अटीचे पालन न केल्यास दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि अनुरूप असेल.
5. 'व्यक्तिगत कर्जदारांना' 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवर समान अटीचे पालन न केल्याबद्दल लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
6. कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या अटीनुसार संबंधित देय तारखेला नियोजित पेमेंट करण्यात अयशस्वी.
7. दंड आकारणीचे प्रमाण आणि कारण RHFPL द्वारे ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये ("MITC") स्पष्टपणे उघड केले जाईल आणि ते त्याच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले जाईल.
8. जेव्हाही RHFPL कर्जदारांना कर्जाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवेल तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क देखील कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही प्रकरण आणि त्याचे कारण देखील नोंदवले जाईल.

## 14. तक्रारी आणि तक्रारी:

रोहा हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' म्हणून संदर्भित) उत्पादने आणि सेवांबद्दल कोणतीही तक्रार/तक्रार/अभिप्राय असल्यास तो खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे कंपनीच्या ग्राहक सेवाशी संपर्क साधू शकतो: विभागाला लिहू शकता:

1800 266 2111 वर कॉल करा

ईमेल आयडी: [customerservices@rohagroup.com](mailto:customerservices@rohagroup.com)

तुम्ही या पत्त्यावर पत्र लिहू शकता- A-45, दुसरा मजला, सिव्हाटेक बिल्डिंग, नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301

वेबसाइट: [www.rohahouse.com](http://www.rohahouse.com)

तक्रार कशी करावी:

शंका आणि तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनीने खालील तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे.

स्तर 1: तक्रार नोंदवण्याचे मार्ग: ग्राहक लेखी, तोंडी, इलेक्ट्रॉनिक किंवा दूरध्वनीद्वारे तक्रार नोंदवू शकतो:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| वैयक्तिकरित्या तक्रार | शाखांमध्ये तक्रार पुस्तिका उपलब्ध आहे. ग्राहक ते शाखेतून मिळवू शकतात आणि त्यात आपल्या तक्रारी नोंदवू शकतात.                   |
| आम्हाला कॉल करा       | कंपनीच्या कॉल सेंटर टोल फ्री क्रमांक 1800 266 2111 वर देखील तक्रार नोंदवता येईल.  |
| ईमेल                  | <a href="mailto:customerservices@rohagroup.com">customerservices@rohagroup.com</a>  |
| आम्हाला लिहा          | ग्राहक सेवा सेल, रोहा हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, ए-४५, दुसरा मजला, सिव्हाटेक बिल्डिंग, नोएडा सेक्टर-४, नोएडा-२०१३०१ |
| Website               | <a href="http://www.rohahousing.com">www.rohahousing.com</a>  |

कंपनीशी संवाद साधताना कर्ज खाते क्रमांक, कंपनीने दिलेला संदर्भ क्रमांक, फीडबॅक/सूचना/तक्रारीचा तपशील आणि वैध फोन नंबर आणि ई-मेल आयडी प्रदान करणे हे ग्राहकाचे कर्तव्य आहे. ग्राहकाकडून लेखी तक्रार मिळाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवेल. अधिक वेळ आवश्यक असल्यास, कंपनी ग्राहकांना अपेक्षित कालावधीचा सल्ला देईल. पोचपावतीमध्ये तक्रारीचा निपटारा करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे.

कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा कस्टमर केअर नंबरवर फोनवरून तक्रार पाठवली गेल्यास, कंपनी ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देईल आणि त्याला एका आठवड्याच्या आत प्रगतीची माहिती देईल. अधिक वेळ आवश्यक असल्यास, कंपनी ग्राहकांना अपेक्षित मुदतीचा सल्ला देईल.

प्रकरणाची चौकशी केल्यानंतर, कंपनी अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा कंपनीला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर 6 आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि तरीही समाधान न झाल्यास, ग्राहक यंत्रणेला कळवेल. तक्रार वाढवा.

## स्तर २:

स्तर 1 वर प्रदान केलेल्या तक्रारीचे निराकरण अपेक्षेप्रमाणे नसल्यास किंवा निर्धारित कालावधीत प्रतिसाद न मिळाल्यास; त्यामुळे ग्राहक [grievances@rohagroup.com](mailto:grievances@rohagroup.com) वर तक्रार करू शकतात.

या टप्प्यावर, तक्रार मिळाल्यानंतर 7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीला प्रतिसाद देणे अपेक्षित आहे.

|       |  |
|-------|--|
| Email | <a href="mailto:grievances@rohagroup.com">grievances@rohagroup.com</a> |
|-------|--|

|             |   |
|-------------|---|
| Write to us | तक्रार निवारण कक्ष, रोहा हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, ए-४५, दुसरा मजला, सिव्हाटेक बिल्डिंग, नोएडा सेक-४, नोएडा-२०१३०१ |
| Website     | <a href="http://www.rohahousing.com">www.rohahousing.com</a>  |

### स्तर 3:

लेव्हल 2 वर प्रदान केलेल्या तक्रारीचे निराकरण अपेक्षेनुसार नसल्यास किंवा निर्धारित कालावधीत प्रतिसाद न मिळाल्यास, अशा तक्रारी खाली नमूद केलेल्या व्यक्तीकडे पाठविल्या जाऊ शकतात:

श्री सुनील कपूर

रोहा हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

A-45, दुसरा मजला, सिव्हाटेक बिल्डिंग,

नोएडा सेक्टर-4, नोएडा-201301

ईमेल: ceo.hf@rohagroup.com

या टप्प्यावर, तक्रार मिळाल्यानंतर 7 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीला प्रतिसाद देणे अपेक्षित आहे.

### स्तर ४:

तक्रारीचे निवारण न झाल्यास किंवा ग्राहक प्राप्त झालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, ग्राहक आपली तक्रार खालील पत्त्यावर नोंदवून, <https://grids> या लिंकवर ऑनलाइन मोडमध्ये आपली तक्रार नोंदवू शकतो. [nhbonline.org.in](http://nhbonline.org.in) किंवा ऑफलाइन/फिजिकल मोडमध्ये हाऊसिंग बँक तिच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकते:

तक्रार निवारण कक्ष,  
नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग,  
राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,  
4था मजला, कोर- 5A, इंडिया हॅबिट्ट सेंटर,  
लोधी रोड, नवी दिल्ली 110003

तक्रार crcell@@nhb.org.in वर ईमेल देखील केली जाऊ शकते

वरील तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीच्या सर्व कार्यालये/शाखा आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित केली जाईल. मंडळाला विविध स्तरांवरील वाजवी आचरण संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियमित आढावा दिला जाईल.

## 15. सामान्य:

RHFPL, ग्राहकाने कर्जाच्या अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करण्यासाठी, ग्राहकाशी त्याच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर आणि/किंवा कंपनीद्वारे आवश्यक वाटल्यानुसार नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे संपर्क साधेल व्यवसाय पत्ता आणि ते सत्यापित करा.

कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत माहिती कर्जदाराने आधीच उघड केलेली नाही) RHFPL कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.

कर्जदाराकडून कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, HFC ची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर काही असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार होईल.

जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा VHFCL परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि कालावधी याद्वारे ग्राहकांना परतफेड प्रक्रिया स्पष्ट करेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, थकबाकीची रक्कम वसूल करण्यासाठी देशाच्या

कायद्यानुसार विहित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा त्याला वैयक्तिकरित्या भेट देऊन स्मरण करून देणे आणि/किंवा सुरक्षा, असल्यास, काढून घेणे समाविष्ट असेल.

कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, RHFPL छळाचा अवलंब करणार नाही, जसे की कर्जदारांना विषम वेळेस सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायू शक्ती वापरणे इ. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या बेशिस्त वर्तनाचाही समावेश असल्याने, RHFPL हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य वागणूक देण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे.

आरएचएफपीएलकडे रिकव्हरी एजंट नियुक्त करण्यासाठी बोर्डाचे मंजूर केलेले धोरण आहे.

RHFPL कर्जदार किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर सामान्य प्रक्रियेनुसार प्रक्रिया करेल.

कंपनीला त्याच्या/तिच्या खात्यावरील कोणत्याही व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यासाठी सूचित केले जाईल आणि कंपनीला पोलीस/इतर तपास यंत्रणांना सहभागी करून घ्यायचे असल्यास सहकार्य करण्यास सांगितले जाईल.

कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर त्याने फसवणूक केली तर त्याच्या खात्यावर झालेल्या सर्व नुकसानासाठी तो जबाबदार असेल आणि जर त्याने योग्य काळजी न घेता काम केले आणि नुकसान झाले तर तो त्याला जबाबदार असू शकतो. वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करू नका.

RHFPL त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल:

हिंदी किंवा इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

RHFPL कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, HFCs देखील उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी प्रदान करण्यात अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांसोबत भेदभाव करणार नाहीत.

तथापि, हे RHFPL ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरु करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, RHFPL हे करेल:

a विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची एक प्रत प्रदान करा

b हा कोड काउंटरवर किंवा विनंती केल्यावर इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करा;

c) ही संहिता प्रत्येक शाखेच्या सूचना फलकावर आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि

ड) त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करा.

-----