

वाजवी सराव संहिता



प्रस्तावना:

अल्टम क्रेडो होम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("ACHFPL" किंवा "कंपनी") ने ग्राहकांसोबतच्या व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी योग्य व्यवहार संहिता ('कोड') स्वीकारली आहे. ACHFPL, संहितेद्वारे, कंपनी आणि तिच्या प्रतिनिधींनी दैनंदिन कामकाजादरम्यान त्यांच्याशी कसे व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करून त्यांच्या ग्राहकांना संरक्षण देण्याचा मानस आहे. संहिता मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 वर आधारित तयार केली गेली आहे.

उद्दिष्ट:

कोडची उद्दिष्टे आहेत:

1. ग्राहक व्यवहारात मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
2. प्रणाली, कार्यपद्धती, धोरणे, अटी आणि शर्तीमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी जेणेकरून ग्राहकांना अपेक्षित सेवांची चांगली समज असू शकते;
3. उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे;
4. ग्राहक आणि ACHFPL यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी; आणि
5. हाउसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

कोडचा अर्थ:

1. कोडचा वापर - हा कोड ACHFPL किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतो, मग ते फोनवर असो, काउंटरवर असो, इंटरनेटवर असो किंवा इंटरनेटद्वारे असो. इतर कोणतेही साधन. ते ACHFPL च्या सर्व कर्मचाऱ्यांना देखील लागू होईल.
2. कोणत्याही सक्तीच्या घटना वगळता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात कोड लागू आहे प्रमुख
3. संहिता अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आणि सर्व कृती आणि व्यवहारांवर आधारित आहे संहितेच्या भावनेचे पालन करेल.

ग्राहकांना वचनबद्धता:

1. ACHFPL आपल्या सर्वोत्कृष्ट क्षमतेनुसार, ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागेल, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांची पूर्तता करेल आणि संबंधित कायदे आणि नियमांचे नेहमी अक्षरशः आणि आत्म्याने पालन करेल.
2. कंपनी याची खात्री करेल की तिची सर्व उत्पादने आणि सेवा ग्राहकांना पूर्णपणे समजावून सांगतील आणि संपूर्ण समज सुनिश्चित करा.
3. अटी स्थानिक भाषेत स्पष्टपणे संप्रेषित केल्या गेल्या आहेत याची खात्री करण्यासाठी ACHFPL सर्वतोपरी प्रयत्न करेल ग्राहकासाठी भाषा जेणेकरून ती दिशाभूल होणार नाही.
4. कंपनी ग्राहकांच्या तक्रारी त्वरित हाताळेल आणि ग्राहकांना घेण्यास मदत करेल समाधान न झाल्यास तक्रारी पुढे पाठवा.
5. तक्रार आणि तक्रारीच्या बाबतीत प्रत्येक ग्राहकाला संपर्क व्यक्तीचे तपशील दिले जातील. हे शाखा आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जाईल.
6. कोड प्रदर्शित केला जाईल आणि त्याच्या वेबसाइटवर आणि त्याच्या मुख्य आणि शाखांवर उपलब्ध करून दिला जाईल.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

ACHFPL याची खात्री करेल की:

1. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे, आणि दिशाभूल करणारी नाही.
2. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही मीडिया आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, ALTUM CREDO हे देखील सूचित करेल की नाही.

इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंतीवर उपलब्ध आहेत.

3. ACHFPL त्याच्या शाखांमध्ये नोटीस टाकून संभाव्य ग्राहकांना व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि शुल्क याबाबत योग्य संवाद सुनिश्चित करेल; टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचाऱ्यांकडून; किंवा सेवा मार्गदर्शक किंवा टॅरिफ शेड्यूल प्रदान करणे.
4. जर ACHFPL ने विमा सारख्या समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला तर कंपनी त्यांना माहिती देईल आणि त्यांना ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (जर काही अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध करून दिली असेल तर) कंपनीच्या गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेच्या प्रमाणात हाताळण्याची आवश्यकता असेल.
5. कंपनी, वेळोवेळी, ग्राहकांना त्यांच्याकडून घेतलेल्या अतिरिक्त उत्पादनांबद्दल आणि त्यांच्या उत्पादनांच्या इतर वैशिष्ट्यांबद्दल संप्रेषण करू शकते. त्याची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवेच्या संदर्भात प्रमोशनल ऑफरची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाऊ शकते, जर त्याने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास आपली संमती मेलद्वारे किंवा नोंदणी करून दिली असेल.
वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर.
6. कंपनीच्या प्रतिनिधींनी कोणतेही अयोग्य वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास चौकशी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.
7. आमच्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (DSAs) साठी आचारसंहिता लिहून द्या, ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादनांसाठी वापरल्या जातात ज्यांना, इतर बाबींसह, आमची उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.
8. आमच्या प्रतिनिधीने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, योग्य पावले उचलली जातील.
चौकशी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरून काढण्यासाठी सुरुवात केली

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

1. ACHFPL हे सुनिश्चित करेल की सर्व आवश्यक माहिती जसे की लागू व्याजदर, तसेच शुल्क / शुल्क, जर असेल तर, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय, शुल्काची रक्कम परत न करण्यायोग्य कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, असल्यास, दंडनीय व्याज/दंड विलंबित परतफेडीसाठी आणि व्याज प्रभावित करणारी इतर कोणतीही बाब असल्यास कर्जदाराच्या, सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांच्या यादीसह कर्ज अर्ज फॉर्मसह प्रदान केले जातील, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्धपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येईल.
2. यामध्ये सर्व कर्ज अर्जाची पावती देण्याची एक प्रणाली असेल.
3. कर्ज अर्ज 30 दिवसांच्या आत निकाली काढले जातील किंवा अशा वाढीव मुदतीत परस्पर असतील.
सर्व बाबतीत पूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात सहमती.

कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

1. साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील ACHFPL द्वारे अर्जाच्या वेळी किंवा कंपनीद्वारे आयोजित केलेल्या वैयक्तिक पडताळणीच्या वेळी गोळा केले जातील. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीच्या बाबतीत, ग्राहकाला सांगितले जाईल की त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
2. ACHFPL कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, व्याजदर, ईएमआय संरचना यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती ठेवली जाईल. त्याचा रेकॉर्ड.

3. ACHFPL कर्जाच्या वाटपानंतर प्रत्येक कर्जदाराला प्रदान केलेल्या कागदपत्रांच्या यादीच्या पावतीसह कर्ज कराराची एक प्रत देईल.

कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संप्रेषण:

जर ACHFPL ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते एकतर लिखित किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण जसे की ईमेल, एसएमएस आणि ग्राहकांना उपलब्ध असलेल्या इतर कोणत्याही माध्यमाद्वारे संप्रेषण करेल.

कर्ज नाकारले गेले आहे आणि शक्य तितक्या प्रमाणात ग्राहकांना नाकारण्याची कारणे स्पष्ट करा.

कर्ज वाटप:

1. ग्राहकाने मान्य केलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार किंवा विक्रीच्या करारानुसार वितरण केले जाईल ज्यामध्ये ग्राहकाने बिल्लरला देय देण्याच्या अटीचा समावेश केला आहे आणि

ACHFPL द्वारे काम पूर्ण झाल्यावर तपासणीवर आधारित (बांधकाम चालू असलेल्या मालमत्तेच्या बाबतीत) ज्याची पडताळणी आणि ACHFPL च्या पॅनेल केलेल्या मूल्यकल्याद्वारे शिफारस करणे आवश्यक आहे.

2. ACHFPL कर्जदाराला व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. ACHFPL व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्य रीतीने प्रभावी होतील याची देखील खात्री करेल. .

3. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी असेल, तर त्याला/तिला कोणत्याही सूचनेशिवाय 60 दिवसांच्या आत अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता त्याचे खाते बंद करण्याची परवानगी दिली जाऊ शकते.

4. ग्राहकाला पेमेंट बंद करण्यासाठी किंवा वेग वाढवण्याची किंवा कर्जासाठी अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्याची विनंती करण्याचा कोणताही निर्णय घेण्यास कंपनी स्वतंत्र असेल, कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

5. ACHFPL सर्व देय रक्कम परत केल्यावर किंवा थकबाकी वसूल झाल्यावर सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल

कर्जाची रक्कम कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन आहे किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल तर, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि त्या अंतर्गत त्याबद्दल सूचना दिली जाईल.

संबंधित दाव्याची पुर्तता/पैसे होईपर्यंत रोखे ठेवण्याचा कंपनीला अधिकार आहे.

हमीदार:

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाचा जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल:

1. हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;

2. जबाबदारीची रक्कम तो स्वतःला/स्वतःला कंपनीला देईल;

3. ज्या परिस्थितीत ACHFPL त्याला/तिला त्याचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;

4. ACHFPL कडे कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा आहे की नाही जर तो/तिने पैसे भरण्यात अयशस्वी झाल्यास हमीदार;

5. हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणपर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत का;

6. वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये गॅरंटर म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडल्या जातील तसेच ज्या पद्धतीने ACHFPL त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.

7. ACHFPL त्याला/तिला जामीनदार म्हणून उभा असलेल्या कर्जदाराच्या कर्जावरील कोणत्याही डिफॉल्टची माहिती देईल.

गोपनीयता आणि गोपनीयता:

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [जरी ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतील तेव्हा] आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.

ACHFPL खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, कोणालाही प्रदान करणार नाही:

1. जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल;
2. माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास;
3. कंपनीच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी परंतु ती इतर कंपन्यांसह इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही. समूहात, विपणन हेतूसाठी;
4. जर ग्राहकाने ACHFPL ला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या लेखी परवानगीने;
5. जर ACHFPL ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले तर ते आधी त्यांची लेखी परवानगी घेईल देणे;
6. विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल आम्ही त्याच्या / तिच्याबद्दल ठेवलेल्या वैयक्तिक रेकॉर्डमध्ये प्रवेश करण्यासाठी.
7. आम्ही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणन उद्देशासाठी वापरणार नाही जोपर्यंत ग्राहक आम्हाला तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत आम्ही स्वतः.

क्रेडिट संदर्भ एजन्सी:

1. जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा ACHFPL त्याला सूचित करेल की ते त्याच्या खात्याचे तपशील त्यांना पाठवेल क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी आणि ACHFPL त्यांच्याकडे चेक करतील.
2. कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना वैयक्तिक कर्जांबद्दल माहिती देऊ शकते ग्राहक त्यांचे देणे आहे जर:
 - a ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांमध्ये मागे पडला आहे;
 - b थकीत रक्कम वादात आहे; आणि
 - c ग्राहकाने त्याच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी ACHFPL समाधानी असलेले प्रस्ताव दिलेले नाहीत, ACHFPL औपचारिक मागणी खालील.
 - d ACHFPL क्रेडिट संदर्भ संस्थांना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देईल जर ग्राहकाने त्यांना तसे करण्याची परवानगी दिली असेल.
 - e क्रेडिट संदर्भ संस्थांना दिलेल्या माहितीची एक प्रत ACHFPL द्वारे प्रदान केली जाईल ग्राहकाला, मागणी असल्यास.

थकबाकी संकलन:

1. जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा ACHFPL ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यांद्वारे स्पष्ट करेल. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या परतफेडीची आठवण करून देण्याचा प्रयत्न करेल, ते देय होण्याच्या काही दिवस आधी.
2. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षा परत मिळवून देणे समाविष्ट असेल.
3. देय व/किंवा सिक्युरिटी रिपॉजिशनमध्ये त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कर्मचारी किंवा कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून देईल आणि ACHFPL द्वारे जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर, ACHFPL द्वारे किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल. ते ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देतील आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करतील.
4. कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा ACHFPL संकलन आणि/किंवा सुरक्षितता पुनर्संचयित करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील:
 - a ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या राहण्याच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला जाईल.

b एचएफसीचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथम ग्राहकाला कळवावेत
उदाहरण

c ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.

d ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा

e ACHFPL प्रतिनिधींनी ग्राहकांशी 09:00 ते 19:00 या वेळेत संपर्क साधावा, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसते.

f ACHFPL ला ग्राहक ACHFPL प्रतिनिधीला भेटण्याचे टाळत आहे असे मानण्याचे कारण नसल्यास, एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या
ग्राहकाच्या विनंतीचा आदर केला जाईल.

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

h थकबाकीबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर मिटवण्यासाठी सर्व सहकार्य केले जाईल
स्वीकार्य आणि सुव्यवस्थित रीतीने.

i कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्ती प्रसंग
थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल/भेट देण्यास टाळले जाईल.

तक्रारी आणि तक्रारी:

अंतर्गत प्रक्रिया -

अ) ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास, त्याला/तिला सांगितले जाईल:

- तक्रार कशी आणि कुठे करावी?
- उत्तराची अपेक्षा कधी करावी?
- निवारणासाठी कोणाकडे संपर्क साधावा?
- ग्राहक निकालाबद्दल खूश नसल्यास काय करावे?
- आमचे कर्मचारी ग्राहकाला कोणत्याही संबंधित प्रश्नांसाठी मदत करतील
ग्राहकाकडे आहे.

b) जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर आम्ही त्याला/तिची पोचपावती/उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करू ज्यात अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदाचा समावेश असेल जो एका आठवड्यात तक्रारीचा निपटारा करेल. आमच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवर तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

c) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला आमचा अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करू आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करू आणि त्याला/तिला त्याचे/तिचे कसे घ्यावे याची माहिती दिली पाहिजे. ती/ती तरीही समाधानी नसल्यास तिची तक्रार पुढे.

ड) तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी नोंदवल्या जाऊ शकतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स, इ.) पीडित कर्जदाराकडून तक्रारी नोंदविण्याकरिता उपलब्ध केले जातील. कंपनीची वेबसाइट, पुढे, च्या सर्व शाखा/मुख्य कार्यालयात

कंपनी, ग्राहकांना सूचित करणारी नोटीस लावली जाईल की तक्रारकर्त्याला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाकडे तक्रार दाखल करून संपर्क साधू शकतो.
त्याच्या तक्रारी ऑनलाइन

NHB ची वेबसाइट किंवा खालील पत्त्यावर विहित नमुन्यात पोस्टद्वारे:

तक्रार निवारण कक्ष

पर्यवेक्षण विभाग

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,

व्या 4 मजला, कोअर-५ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,

लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003.

वेबसाइट: www.nhb.org.in

e संहितेचा नियतकालिक आढावा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा कंपनीकडून घेतला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल कंपनीच्या संचालक मंडळाला ठराविक अंतराने सादर केला जाईल.

6 सामान्य

अ) आम्ही ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करू.

/ किंवा ACHFPL द्वारे आवश्यक वाटल्यास, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देणे;

b) ACHFPL ला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास आणि कंपनीला त्यांना गुंतवण्याची आवश्यकता असल्यास पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांसोबत ग्राहकाने सहकार्य करणे अपेक्षित आहे.

c) जर ग्राहकाने फसवणूक केली तर, त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानासाठी तो/ती जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे नुकसान झाले, तर त्याला ग्राहक जबाबदार असू शकतो.

ड) आम्ही ग्राहकांना आमची उत्पादने आणि सेवांची माहिती हिंदी, इंग्रजी किंवा मध्ये देऊ योग्य स्थानिक भाषा, विनंती केल्यास.

e) आम्ही आमच्या ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे आपल्याला समाजातील विविध वर्ग आणि वयोगटांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

f) ACHFPL कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल, एकतर कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेतून, सामान्य अभ्यासक्रमात. कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.