

इंडिया शेल्टर फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड

<b>Name of Policy</b>	प्रामाणिक व्यवहार संहिता
<b>Date of Last Approval/Review</b>	November 02, 2021
<b>Date of Review</b>	July 30, 2022
<b>Prepared By</b>	Compliance Department
<b>Proposed By</b>	Mr. Ashish Gupta, CFO
<b>Approving Authority</b>	Board of Directors
<b>Version</b>	July, 2022

## 1. प्रस्तावना-

इंडिया शेल्टर फायनान्स कॉर्पोरेशन लि. ( “इंडिया शेल्टर” किंवा “कंपनी” ) हाऊसिंग फायनान्स कंपनी असल्याने, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ( “RBI” ) द्वारे जारी केलेल्या 'प्रामाणिक व्यवहार संहिता मार्गदर्शक तत्वांचे' पालन करणे आवश्यक आहे. -बँकिंग फायनान्शियल कंपनी -हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 ( “RBI निर्देश” ).

त्यानुसार, इंडिया शेल्टरने ग्राहकांशी निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने 'फेअर प्रॅक्टिसेस कोड' ( “FPC” किंवा “कोड” ) स्वीकारण्याचा प्रस्ताव ठेवला आहे. कंपनीने, FPC द्वारे, कार्यक्षम ग्राहक सेवा, पारदर्शकता आणि ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्षता यासाठी एक रचना परिभाषित केले आहे. इंडिया शेल्टरच्या “प्रामाणिकपणा, मेहनत आणि आदर” या तत्वांचा विचार करून FPC तयार करण्यात आली आहे.

## 2. FPC ची उद्दिष्टे

- A) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे.
- B) पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला इंडियाशेल्टर द्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादन/सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवता येतील याची चांगली समज मिळू शकेल.
- C) उच्च ऑपरेटिंग मानके सेट करून प्रस्थापित आणि उदयोन्मुख बाजारपेठेतील खेळाडूंची प्रभावीपणे स्पर्धा करणे.
- D) ग्राहक आणि इंडिया शेल्टर यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी.

## 3. पुनरावलोकन / दुरुस्ती / फेरबदल

FPC चे पुनरावलोकन लागू नियम आणि नियमांद्वारे आवश्यक असल्यास किंवा चांगले, पारदर्शक आणि निष्पक्ष ग्राहक संबंध ठेवण्यासाठी कंपनीच्या अंतर्गत शिफारशींवर आधारित केले जाईल.

## 4. एफपीसीचा अर्ज

ही संहिता कंपनीच्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ती कंपनी, तिच्या कोणत्याही समूह कंपनीने किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) काउंटरवर, फोनवरून, द्वारे प्रदान केल्या गेल्या असतील. पोस्ट, किंवा परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे.

## 5. निष्पक्षपणे आणि पारदर्शक पद्धतीने वागण्याची वचनबद्धता

इंडिया शेल्टर, त्याचे कर्मचारी आणि त्याचे प्रतिनिधी कंपनीने स्वीकारलेल्या उच्च परिचालन मानकांची पूर्तता करण्यासाठी, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या तत्वावर, त्याच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि पारदर्शकपणे वागण्यासाठी या संहितेचे पालन करतील. कंपनी करेल:

- a) या संहितेमध्ये ते ऑफर करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि त्याचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींमध्ये वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करा.
- b) त्यांची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करा.
- c) ग्राहकांशी त्याचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहेत याची खात्री करा.

## 6. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- a) इंडिया शेल्टर हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक आहे. ही संहिता ग्राहकांशी व्यवहार करताना इंडिया शेल्टरच्या सर्व सेल्स असोसिएट्स/प्रतिनिधींना लागू होईल त्या प्रमाणात लागू होईल.
- b) सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट असलेल्या कोणत्याही माध्यम आणि प्रचारात्मक साहित्यातील जाहिरातींसाठी, इंडिया शेल्टर इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील आहेत. विनंतीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध.
- c) इंडिया शेल्टर त्यांच्या शाखांमध्ये नोटिसा टाकून व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, असल्यास) माहिती प्रदान करेल; टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; त्याच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी / मदत डेस्क द्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करणे.
- d) जर इंडिया शेल्टरने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला तर, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) इंडियाशेल्टर हाताळेल त्या प्रमाणात गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळणे आवश्यक आहे.
- e) इंडिया शेल्टर वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देईल. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या / सेवांच्या संदर्भात प्रमोशनल ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तरच ती मेलद्वारे किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर नोंदणी करून दिली जाईल. किंवा त्याच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर.
- f) इंडिया शेल्टर त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) एक आचारसंहिता लिहून देईल ज्यांच्या सेवा कंपनी उत्पादने/सेवा बाजारात आणण्यासाठी घेतात. अशा आचारसंहिता, इतर गोष्टींबरोबरच, जेव्हा ते

कंपनीची उत्पादने वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.

**g)** इंडिया शेल्टरच्या प्रतिनिधीने किंवा सोर्सिंग भागीदाराने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि चांगले करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील. नुकसान

## 7. कर्ज

### i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

**a)** कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण हे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.

**b)** इंडिया शेल्टर कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/शुल्क, परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, जर असेल तर, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित केली नसल्यास, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करते. विलंबित परतफेडीसाठी दंड व्याज/दंड, जर असेल तर, कर्जाला स्थिर दरावरून बदलण्यासाठी किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींसाठी रूपांतरण शुल्क. दुसऱ्या शब्दात, कंपनी कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूर करण्यामध्ये गुंतलेले सर्व शुल्क पारदर्शक रीतीने सूचित करून 'सर्व खर्चात' उघड करेल. हे देखील सुनिश्चित करेल की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत.

**c)** कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येईल. कर्जाचा अर्ज अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील सूचित करेल.

**d)** इंडिया शेल्टर सर्व कर्ज अर्जासाठी पोचपावती जारी करेल. कर्जाचे अर्ज 30 दिवसांच्या आत किंवा कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून सर्व बाबतीत पूर्ण, आवश्यक कागदपत्रांसह परस्पर सहमतीनुसार निकाली काढले जातील.

### ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संवाद

**a)** साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी इंडिया शेल्टरद्वारे गोळा केले जातील. आम्हाला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, शक्य तितक्या लवकर ग्राहकाशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल.

**b)** इंडिया शेल्टर कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, पद्धती यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लिखित

स्वरूपात कळवेल. अर्ज, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक व्याज (असल्यास), आणि कर्जदाराकडून या अटी आणि शर्तीची लेखी स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डसाठी ठेवण्यासाठी घ्या.

c) इंडिया शेल्टरने कर्जाच्या करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज ठळकपणे नमूद करावे.

d) इंडिया शेल्टर कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत देईल.

e) जर इंडिया शेल्टर ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नाकारण्याचे कारण (इ-मेल, एसएमएस इत्यादींसह) लिखित स्वरूपात (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांसह) कळवावे.

### iii) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

a) वितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल, ज्याचा तपशील कर्ज करारामध्ये प्रदान केला जाईल.

b) भारतीय आश्रयस्थान कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत नोटीस देईल ज्यात कर्जदाराला वाटपाचे वेळापत्रक, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), सेवा शुल्क, यासह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल केला जाईल. प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात योग्य अट समाविष्ट करण्यात आली आहे.

c) कर्ज/क्रेडिट सुविधेच्या अटी आणि शर्तीमध्ये असा बदल केल्यास ग्राहकाचे नुकसान होत असेल, तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो. .

d) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक््युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय, कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

e) इंडिया शेल्टर कर्जदाराला विरुद्ध कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या वसुलीवर सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / पैसे देईपर्यंत सिक््युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी इंडियाशेल्टर कोणत्या अटींसह पात्र आहे याची सूचना दिली जाईल.

### iv) हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार बनण्याचा विचार करते, तेव्हा योग्य कागदपत्रांद्वारे, त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल:

a) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.

- b) तो/ती त्याला/स्वतःला कंपनीकडे सोपवणार असलेल्या दायित्वाची रक्कम.
- c) ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल.
- d) गॅरेंटर म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनीमध्ये गॅरेंटरच्या इतर पैशांचा सहारा आहे की नाही.
- e) जामीनदार म्हणून त्यांची देयता विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत.
- f) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये गॅरेंटर म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व सोडले जाईल तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
- g) जर जामीनदाराने कंपनीने केलेल्या मागणीची पूर्तता करण्यास नकार दिल्यास, थकबाकी भरण्याचे पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदारास देखील विलफुल डिफॉल्टर मानले जाईल.
- h) ज्या कर्जदाराला तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल जामीनदारांना कळवले जाईल, कंपनीला अशा माहितीची जाणीव होते आणि ती सामग्री आहे असे समजते.

#### 8. व्याज दर आणि शुल्कावरील धोरण

- a) इंडिया शेल्टर, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांना विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार/ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील. कंपनी, तिच्या मंडळाच्या मान्यतेने, दंडात्मक व्याज/शुल्क, जर असेल तर, धोरण देखील तयार करेल.
- b) व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक व्याज, जर असेल तर ते देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केले जातील. जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होतो, तेव्हा कंपनीने आपल्या वेबसाइटवर त्याचे अपडेट सुनिश्चित केले पाहिजे.
- c) व्याजाचा दर आणि दंडात्मक व्याज (जर असेल तर) वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.
- d) कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात.
- e) इंडिया शेल्टर व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंड व्याजासह, जर असेल तर) निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचा अवलंब करेल, प्रामाणिक व्यवहार संहितेच्या मार्गदर्शक तत्त्वांचा आत्मा लक्षात घेऊन. कर्जदारांशी संप्रेषणामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सचे निरीक्षण करण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करेल.

## 9. गुप्तता आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती, वर्तमान आणि भूतकाळ दोन्ही, खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.

**a)** इंडिया शेल्टर त्यांच्याकडे उपलब्ध असलेल्या ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कोणालाही प्रदान करणार नाही:

**i)** माहिती कायद्याने द्यायची असल्यास.

**ii)** माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.

**iii)** जर इंडिया शेल्टरच्या हितासाठी त्याच्या ग्राहकांना कोणतीही माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). तथापि, तेच ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांची माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, मार्केटिंगच्या उद्देशाने देण्याचे कारण म्हणून वापरले जाणार नाही.

**iv)** जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ती ग्राहकाच्या परवानगीने उघड केली जाऊ शकते.

**v)** जर इंडिया शेल्टरला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर ते देण्यापूर्वी आम्ही त्यांची/तिची लेखी परवानगी घेऊ.

**b)** ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

**c)** जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत इंडिया शेल्टर ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर मार्केटिंगच्या उद्देशाने स्वतःसह कोणीही करणार नाही.

## 10. थकबाकी गोळा करणे

जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा इंडियाशेल्टर ग्राहकांना परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी याद्वारे समजावून सांगते. 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.

तथापि, इंडिया शेल्टर आपल्या ग्राहकांना जबाबदार कर्जदार होण्याचा, वेळेवर परतफेड करण्याचा आणि चांगला क्रेडिट इतिहास तयार करण्याचा सल्ला देते. इंडिया शेल्टर आपल्या कर्जदारांना त्यांच्या वचनबद्धतेचा आदर करण्याचे आणि त्यांच्या सावकारांसोबत विश्वास निर्माण करण्याचे आवाहन करते.

कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, इंडिया शेल्टर छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ. आपल्या ग्राहकांविरुद्ध कोणतेही असभ्य वर्तन होणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देण्याची व्यवस्था करेल. कंपनी, तिच्या मंडळाच्या मान्यतेने, रिकव्हरी एजंट्सना गुंतवून ठेवण्यासाठी आरबीआयने विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचा अवलंब करेल.

### 11. संचालक मंडळाची जबाबदारी

a) इंडिया शेल्टर, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की कंपनी आणि तिच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.

b) कंपनी योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन सुनिश्चित करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल बोर्डांने विहित केल्यानुसार, नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

### 12. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

a) इंडिया शेल्टरकडे ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह प्रत्येक कार्यालय/शाखांमध्ये तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करण्याची एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल.

b) कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा अशा तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांद्वारे/आउटसोर्स एजन्सीद्वारे कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण करेल.

c) ग्राहकाकडून लिखित स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाल्यास, इंडिया शेल्टर त्याला/तिला एक आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असेल. इंडिया शेल्टरच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

d) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, इंडिया शेल्टर ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि त्याला/तिला त्याचे निर्णय कसे घ्यावेत याची माहिती दिली पाहिजे. / तिची तक्रार पुढे जर तो/ती अजूनही समाधानी नसेल.



e) तक्रारदाराला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, तक्रारदार खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीद्वारे राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या (NHB) तक्रार निवारण विभागाकडे संपर्क साधू शकतो:

(i) ऑनलाइन मोड: तक्रारदार तक्रार नोंदवण्यासाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात:

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

(ii) ऑफलाइन मोड: पोस्टाद्वारे ऑफलाइन/ भौतिक मोडमध्ये, ग्राहक खालील पत्त्यावर

<https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित

नमुन्यात लिहू शकतो:

तक्रार निवारण विभाग, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, कोर 5A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली- 110 003

f) कंपनी तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने स्वतंत्र तक्रार निवारण धोरण स्वीकारून वरील तक्रार निवारण यंत्रणा लागू करेल.

g) इंडिया शेल्टर पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी नोंदवण्याकरता तक्रार निवारण यंत्रणा (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी नोंदवता येतील, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध करेल. . कंपनी तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि तिच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करून त्याची प्रसिद्धी करेल.

### 13. प्रीपेमेंट शुल्क

a) इंडिया शेल्टर खालील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद करण्यावर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:

(i) जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्तोताकडून पूर्व-बंद आहे.

(ii) जिथे गृहकर्ज हे निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्याच्या/त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-बंद केले आहे.

उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.

b) सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज हे प्री-क्लोजर निकषांना लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून फिक्स्ड/ फ्लोटिंग रेटला लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

c) इंडिया शेल्टर वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदार(ओं) सह किंवा त्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही.

#### 14. सर्वसामान्य

a) इंडिया शेल्टर त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक टेलिफोन नंबरवर संपर्क साधून आणि/किंवा एजन्सीद्वारे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करेल. इंडिया शेल्टर द्वारे आवश्यक वाटल्यास, या उद्देशासाठी नियुक्त केले जाईल.

b) जर इंडिया शेल्टरला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलीस/अन्य तपास यंत्रणांशी चौकशी करायची असल्यास ग्राहकाने सहकार्य करणे अपेक्षित आहे, जर इंडिया शेल्टरला त्यांना सहभागी करून घ्यायचे असेल.

c) अशा ग्राहकाने फसवणूक केल्यास किंवा वाजवी काळजी न घेता सर्व नुकसानीस ग्राहक जबाबदार असेल.

d) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी, इंडिया शेल्टर अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज विहित नमुन्यात प्रदान करेल. कंपनीकडून मिळणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त प्रकरणे. इंडिया शेल्टर पावतीखाली कर्जदाराला, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, डुप्लिकेटमध्ये, योग्यरित्या अंमलात आणलेल्या एमआयटीसीची एक प्रत प्रदान करेल.

e) सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी केले जाईल. कंपनी. इंडिया शेल्टर आरबीआयने विहित केलेल्या नियामक आवश्यकतांनुसार “सूचना बोर्ड”, “पुस्तके/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “डिस्प्लेच्या इतर पद्धती” आणि “इतर समस्या” वरील सूचनांचे पालन करेल.

f) इंडिया शेल्टर त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

g) इंडिया शेल्टर निवारा कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कंपनी दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

**h)** इंडिया शेल्टर कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टां शिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही).

**i)** कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

**j)** RBI निर्देशांवर आधारित, न्याय्य व्यवहार संहिता (जो शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल), बोर्डाच्या मान्यतेने लागू केला जाईल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ती कंपनीच्या अधिकृत वेबसाइटवर टाकली जाईल.

**k)** कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी, कंपनी करेल:

**(i)** विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करा.

**(ii)** विनंती केल्यावर हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या.

**(iii)** ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि

**(iv)** त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेविषयी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेला प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले असल्याची खात्री करा.

**l)** कंपनीद्वारे प्रामाणिक व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाच्या पुनरावलोकनाचा अहवाल आर्थिक वर्षातून किमान एकदा संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

---XXX---