

पूनावाला हाऊसिंग फायनान्स
लिमिटेड (पूर्वी मॅग्मा हाऊसिंग
फायनान्स लिमिटेड)

एक स्वैच्छिक कोड, जो वैयक्तिक
ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य व्यवहार
मानकांसाठी तत्वे निश्चित करतो

फेअर प्रॅक्टिस कोड

प्रभावी तारीख: 19.10.2022

मंजूरी तारीख: 19.10.2022

आवृत्ती क्र.: 6.0

मंजूरकर्ता: संचालक मंडळ

पॉलिसी मालक: अनुपालन अधिकारी

हे कागदपत्र गोपनीय आहे आणि कंपनीमध्ये अस्तित्वात असलेल्या उचित व्यवहार संहितेवरील कोणत्याही धोरणावर अवलंबून असते आणि सर्वात अलीकडील धोरणे आणि कागदपत्रांच्या संयुक्तपणे वाचले पाहिजे आणि फाईलवर अवलंबून असलेली प्रक्रिया वाचली पाहिजे.

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

बेस डॉक्युमेंट	:	मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन्स, 2021
याद्वारे तयार केलेले प्रारंभिक दस्तऐवज	:	श्री. अर्णब दास
याद्वारे कार्यात्मक पैलू तपासण्यात आले	:	श्रीमती अदिती शेटी
शासित मार्गदर्शक तत्त्वे/धोरण	:	'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी- हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, 2021 अंतर्गत भारतीय रिझर्व्ह बँकद्वारे विहित फेअर प्रॅक्टिस कोड'
याद्वारे कायदेशीर बाबींची तपासणी	:	श्री. पंकज राठी, श्रीमती प्रीती सरावगी, श्रीमती अदिती शेटी, मे. कंप्लायन्स पिलर

कंटेंटचा टेबल

परिचय, उद्दिष्टे आणि अर्ज.....	2
डिस्कलोजर, अॅडव्हर्टायझिंग, मार्केटिंग आणि सेल्स.....	2
कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज.....	3
लोन मूल्यमापन, अटी/शर्ती आणि नाकारण्याचे कम्युनिकेशन.....	4
अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण.....	4
व्याज दर आणि दंडात्मक व्याज⁵ विषयी माहिती	
गॅरंटर्स.....	5
गोपनीयता आणि गोपनीयता.....	5
CERSAI, CKCY, CIC6 सह माहिती शेअर करणे.....	6
देय कलेक्शन.....	6
तक्रार आणि तक्रार.....	7
लोनस 7 चे प्री-पेमेंट, प्रीक्लोजर आणि ट्रान्सफर.....	7
जनरल.....	8
नियंत्रण नोंदी बदला.....	9

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

फेअर प्रॅक्टिस कोड

1. परिचय, उद्दिष्टे आणि ॲप्लिकेशन

पूनावाला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड (पूर्वी, मॅग्मा हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड) (यापुढे "कंपनी" किंवा "आम्ही" म्हणून संदर्भित) ने हा वाजवी सराव संहिता ("FPC" किंवा "कोड") तयार केला आहे आणि स्वीकारला आहे, जो वाजवी सरावासाठी तत्त्वे सेट करतो. ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने पाळले जाणारे मानक. 17 फेब्रुवारी 2021 रोजी 'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी- हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, 2021' द्वारे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") द्वारे जारी केलेल्या उचित व्यवहार संहितेच्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित कोड तयार करण्यात आला आहे ("RBI HFC निर्देश").

1.1 फेअर प्रॅक्टिस कोडचे उद्दिष्टे - कोड येथे स्वीकारण्यात आला आहे:

- a) ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी किमान मानके सेट करून चांगल्या आणि योग्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- b) पारदर्शकता वाढविण्यासाठी जेणेकरून ग्राहकांना सेवांची वाजवी अपेक्षा करतात याची चांगली समज मिळू शकेल;
- c) उच्च कार्यकारी मानके प्राप्त करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजारपेठेला प्रोत्साहित करणे;
- d) ग्राहक आणि कंपनी दरम्यान निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रोत्साहन देणे;
- e) ग्राहकांना कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सेवांची वाजवीपणे अपेक्षा करण्याची त्यांना काय चांगली समजणे सक्षम करणे;
- f) हाऊसिंग फायनान्स सिस्टीममध्ये आत्मविश्वास वाढविण्यासाठी.
- g) अॅडव्हान्सेसच्या रिकव्हरीशी संबंधित कायदेशीर नियमांचे अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी;
- h) स्पर्धेद्वारे मार्केट फोर्सेसचा विचार करणे आणि उच्च ऑपरेटिंग मानके प्राप्त करण्याचा प्रयत्न करणे; आणि
- i) कस्टमरच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे.

1.2 कोडचा वापर- हा कोड कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांवर लागू होतो, मग तो कंपनीद्वारे किंवा त्यांच्या कोणत्याही समूह संस्थांद्वारे किंवा इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाद्वारे काउंटरमध्ये इंटरॲक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे प्रदान केला जातो. कंपनीच्या वतीने, कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे किंवा कंपनीच्या प्रतिनिधींद्वारे प्रदान केलेल्या सर्व सेवांवरही हे लागू होईल.

1.3 कंपनीच्या संचालक मंडळाची जबाबदारी - संचालक मंडळाची मंजूरी असलेली कंपनी तक्रार आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी आरबीआय एचएफसी च्या अंतर्गत आवश्यक असलेली योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा निर्धारित करेल. पुढे, हे सुनिश्चित केले जाईल की उचित व्यवहार संहितेचे अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरावर तक्रार निवारण यंत्रणेची कार्यक्षमता नियतकालिक आढावा आहे.

2. प्रकटीकरण, जाहिरात, विपणन आणि विक्री

2.1 आम्ही सुनिश्चित करू की कंपनीची सर्व जाहिरात आणि जाहिरातपर सामग्री स्पष्ट आणि वास्तविक आहे.

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुनर्परिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

- 2.2** आम्ही सुनिश्चित करू की कंपनीच्या कोणत्याही माध्यमात आणि जाहिरातपर साहित्यात जे सर्व्हिस किंवा प्रॉडक्टवर लक्ष आकर्षित करते आणि ज्यामध्ये इंटररेस्ट रेटचा संदर्भ समाविष्ट आहे, ते दर्शविते की इतर फी आणि शुल्क लागू होतील की नाही. पुढे, संबंधित अटी व शर्तीचा संपूर्ण तपशील विनंतीवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा कंपनीच्या वेबसाईटवर ठेवला जाईल.
- 2.3** आम्ही खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक माध्यमातून व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्काची (दंडात्मक शुल्कासह) माहिती प्रदान करू-
आमच्या सर्व शाखांमध्ये सूचना देणे;
- (a) टेलिफोन किंवा हेल्पलाईन्सद्वारे;
- (b) कंपनीच्या वेबसाईटवर माहिती;
- (c) नियुक्त कर्मचारी / मदत कक्षाद्वारे.
- 2.4** जर आम्ही सहाय्यक सेवा प्रदान करण्यासाठी थर्ड पार्टीच्या सेवांचा लाभ घेत असल्यास, आम्हाला आवश्यक आहे की अशा थर्ड पार्टी कस्टमरची वैयक्तिक माहिती (अशा थर्ड पार्टीसाठी कोणतीही उपलब्ध असल्यास) गोपनीयता आणि सुरक्षेच्या स्तरावर हाताळतात.
- 2.5** आम्ही वेळोवेळी त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये ग्राहकांशी संपर्क साधू शकतो. उत्पादने / सेवांच्या संदर्भात आमच्या इतर उत्पादने किंवा जाहिरातपर ऑफरविषयी माहिती, कस्टमरला तरच कळविली जाऊ शकते जर त्याने/तिने मेलद्वारे किंवा त्यासाठी आमच्या वेबसाईटवर किंवा अन्यथा नोंदणी करून अशी माहिती / सेवा प्राप्त करण्यासाठी त्याची/तिची संमती दिली असेल.
- 2.6** आम्ही बोर्डाच्या मंजूरीसह आरबीआयने निर्धारित केल्यानुसार डायरेक्ट सेलिंग एजंट (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (डीएमएस) साठी आचार संहिता निर्धारित केली आहे आणि त्यावर आधारित, आम्ही आमच्या डीएसएसाठी आचार संहिता निर्धारित केली आहे, ज्यांच्या सेवा बाजारपेठेत उत्पादनांचा लाभ घेतल्या जातात. आचाराचा संहिता, इतर बाबतींबरोबरच, आमची उत्पादने विक्रीसाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःला ओळखणे आवश्यक आहे.
- 2.7** आमच्या प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डीएसएने कोणत्याही अयोग्य आचारात किंवा या संहितेचे उल्लंघन केलेल्या ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रार तपासण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी आणि कोणतेही नुकसान झाल्यास चांगले करण्यासाठी योग्य पायऱ्या सुरू केल्या जातील.

3. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- 3.1** आम्ही, दरपत्रक किंवा शुल्काच्या वेळापत्रकाद्वारे, कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क याबद्दल सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करू. , जर काही; विलंबित परतफेडीसाठी दंड व्याज/दंड, जर असेल तर; स्थिर दरावरून कर्जावर स्विक करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाचे अस्तित्व किंवा आमच्या मते, कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी कोणतीही बाब. त्यामुळे, आम्ही पारदर्शक पद्धतीने लोन ऑप्लिकेशनच्या प्रक्रिया/मंजूरीमध्ये समाविष्ट सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' उघड करू. असे शुल्क/फी भेदभाव न करणारे असल्याची देखील खात्री केली जाईल.

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

- 3.2** लोन प्रॉडक्ट सोर्स करताना, आम्ही लागू इंटरेस्ट रेट तसेच प्रोसेसिंगसाठी देय फी / शुल्क, जर असल्यास, आणि कर्जदाराच्या इंटरेस्टवर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबी विषयी माहिती प्रदान करू, जेणेकरून इतर हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांद्वारे (एचएफसी) ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. पुढे, लोन ॲप्लिकेशन फॉर्म ॲप्लिकेशन फॉर्मसह सबमिट करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रांची यादी दर्शवू शकते.
- 3.3** कंपनी सर्व लोन ॲप्लिकेशन्ससाठी पोचपावती पावती जारी करेल. लोन ॲप्लिकेशन्स 15 दिवसांच्या आत किंवा अशा विस्तारित वेळेत जे कर्जदार आणि कंपनी दरम्यान सर्व संदर्भात ॲप्लिकेशन फॉर्म प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून परस्पर सहमत असू शकतात.
- 3.4 डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर सोर्स केलेल्या लोनसाठी- जर कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म त्याचे एजंट म्हणून कर्जदार सोर्स करण्यासाठी आणि/किंवा देय रिकव्हर करण्यासाठी गुंतवणूक केली असेल, तर ते सुनिश्चित करेल की:**
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मचे नाव कंपनीच्या वेबसाईटवर उघड केले जातील.
 - कंपनीने एजंट म्हणून सहभागी असलेला डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म कस्टमरला प्रगट करणे आवश्यक आहे की तो कंपनीच्या वतीने संवाद साधत आहे.
 - जर लोन मंजूर झाले असेल तर मंजुरीनंतर परंतु लोन करार लागू होण्यापूर्वी, मंजुरी पत्र कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला जारी केले जाईल.
 - कंपनीकडे त्याने सहभागी असलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी निरीक्षण आणि देखरेख असेल.
- 4. लोन मूल्यमापन, अटी/शर्ती आणि नाकारण्याचे कम्युनिकेशन**
- 4.1** सामान्यपणे लोन ॲप्लिकेशनवर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील ॲप्लिकेशनच्या वेळी आमच्याद्वारे गोळा केले जातील. आम्हाला कस्टमरला सूचित केले जाईल की आम्हाला कोणतीही अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास त्यांच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- 4.2** कस्टमरला मंजूर केलेल्या कर्जाच्या रकमेच्या लिखित मंजुरी पत्राच्या माध्यमातून किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर, कर्जाची रक्कम ड्रॉ करण्यासाठी अर्ज करण्याची पद्धत, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क इत्यादींसह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम सूचित केली जाईल. आम्ही लोन करारामध्ये बोल्लडमध्ये विलंबित रिपेमेंटसाठी आकारलेले दंडात्मक व्याज नमूद करू. आम्ही आमच्या नोंदींवर कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीची स्वीकृती लिहू.
- 4.3** प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व बाबींच्या प्रत्येक प्रतीसह किंवा कर्ज वितरित केल्यानंतर आम्ही कर्ज कराराची प्रत सादर करू.
- 4.4 लोन ॲप्लिकेशन नाकारण्याचा संवाद- जर कंपनी कस्टमरला लोन प्रदान करण्याची स्थिती नसेल तर नाकारण्याचे कारण लिहिण्यात आम्ही सूचित करू आणि असे संवाद ईमेल, एसएमएस इ. सारख्या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांसह कोणत्याही वैध माध्यमातून असू शकतात.**
- 5. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण**
- 5.1** आम्ही कस्टमरने केलेल्या वितरण विनंतीनुसार किंवा लोन करार/मंजुरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार लोन वितरित करू.

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

- 5.2 आम्ही कर्जदाराला अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देऊ, ज्यामध्ये वितरण शेड्यूल, इंटरेस्ट रेट्स, दंडात्मक इंटरेस्ट, जर असल्यास, सर्व्हिस शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इ. संबंधित अटी व शर्तीमध्ये बदल करण्याचा समावेश होतो. आम्ही सुनिश्चित करू की कस्टमरला नोटिफिकेशन केल्यानंतरच इंटरेस्ट रेट्स आणि शुल्कातील बदल प्रभावित होतील. या संदर्भातील योग्य स्थिती लोन करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- 5.3 जर अटी व शर्तीमध्ये बदल कस्टमरचे नुकसान होत असेल तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचनेशिवाय त्याचे/तिचे अकाउंट बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा इंटरेस्ट न देता लोन अकाउंट स्विक करू शकतो.
- 5.4 करारांतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी मागे घेणे किंवा अतिरिक्त सिक््युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय लोन कराराच्या अनुरूप असेल.
- 5.5 आम्ही सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकित रक्कम प्राप्त झाल्यावर सर्व सिक््युरिटीज जारी करू, जो कर्जदाराविरोधात कंपनीकडे असू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा अधिग्रहणाच्या अधीन असेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरण्याचा असेल तर कर्जदाराला उर्वरित क्लेम आणि संबंधित क्लेम सेटल/पेमेंट होईपर्यंत कंपनीला सिक््युरिटीज ठेवण्यास पात्र असलेल्या अटीविषयी संपूर्ण तपशिलासह सूचना दिली जाईल.

6. इंटरेस्ट रेट आणि दंडात्मक इंटरेस्ट याविषयी माहिती

6.1 कंपनीने आपल्या मंडळाच्या मंजूरीसह, व्याजदर आणि प्रक्रिया शुल्क, दंडात्मक व्याज आणि इतर शुल्क/शुल्क इ. निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत धोरण स्वीकारले आहे. याने निधीचा सरासरी खर्च, ऑपरेटिंग खर्च, भांडवली शुल्क, क्रेडिट नुकसान इ. सारख्या संबंधित घटकांचा विचार करणारे इंटरेस्ट रेट मॉडेल परिभाषित केले आहे. पुढे, अतिरिक्त रिस्क प्रीमियम, जो कस्टमरशी संबंधित क्रेडिट रिस्कवर आधारित आहे, जो त्याच्या क्रेडिट हिस्ट्री, क्रेडिट रेटिंग, फायनान्शियल प्रोफाईल, सिक््युरिटी कव्हर इ. चे कार्य आहे. म्हणून, कंपनी विविध कॅटेगरीमध्ये विविध इंटरेस्ट रेट आकारत असू शकते.

6.2 बेंचमार्क फ्लोटिंग संदर्भ दर, व्याज दर श्रेणी आणि जोखीमांच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टीकोन आणि लागू दंडात्मक व्याज देखील कंपनीद्वारे त्याच्या वेबसाईटवर उपलब्ध केले जाईल. जेव्हाही व्याज दरांमध्ये बदल होईल तेव्हा वेबसाईटवर प्रकाशित माहिती अपडेट केली जाईल.

6.3 लागू इंटरेस्ट रेट आणि दंडात्मक इंटरेस्ट रेट वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला अकाउंटमध्ये आकारले जाणारे अचूक दरांची माहिती असेल.

6.4 कर्जदारांकडून संकलित केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दलामधील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतील.

7. हमी देणारी व्यक्ती

7.1 जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार असण्याचा विचार करते, तेव्हा त्याला/तिला याविषयी माहिती दिली जाईल:

- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- तो/ती स्वतःला/तिला कंपनीकडे वचनबद्ध करणार असलेली दायित्व रक्कम;
- ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याच्या दायित्वाचे पेमेंट करण्यासाठी कॉल करू शकते;

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

- d) जर तो/ती हमीदार म्हणून देय करण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनीने त्याच्या/तिच्या इतर मालमत्ता/सिक्युरिटीजचा गहाण ठेवलेला असेल किंवा कंपनीसोबत असलेला असेल तर त्याच्या/तिच्या इतर मालमत्तेचा/सिक्युरिटीजचा अभ्यास केला आहे;
- e) गॅरंटर म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की ते अमर्यादित आहेत; आणि
- f) गॅरंटर म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व डिस्चार्ज केले जातील अशा वेळ आणि परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला याविषयी सूचित करेल; आणि
- g) कस्टमरच्या फायनान्शियल स्थितीमधील कोणतीही क्षीणता.

7.2 जर हमीदार कंपनीद्वारे केलेल्या वैध मागणीचे पालन करण्यास नकार देत असेल, तरीही देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा हमीदाराला विलफुल डिफॉल्टर मानले जाऊ शकते.

8. गुप्तता आणि गोपनीयता

8.1 जेव्हा कस्टमर खासगी आणि गोपनीय म्हणून कस्टमर नसेल तेव्हाही आम्ही कस्टमरची वैयक्तिक माहितीचा उपचार करू. आम्ही ग्रुपमधील इतर कंपन्यांसह कोणालाही ग्राहकाचा डाटा किंवा माहिती उघड करणार नाही, त्याला वगळता ग्रुपमधील इतर कंपन्यांचा समावेश होतो:

- a) कायदानुसार आवश्यक.
- b) माहिती प्रकट करण्यासाठी सार्वजनिक कर्तव्य.
- c) आमच्या स्वारस्यासाठी माहिती देणे आवश्यक आहे. तथापि, ग्राहकाने आम्हाला त्यासाठी अधिकृत केल्याशिवाय ग्राहकाची किंवा ग्राहकाचे खाते/वैयक्तिक माहिती इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून ते वापरले जाणार नाही, ज्यामध्ये ग्रुपमधील इतर कंपन्यांचा समावेश असेल, विपणन हेतूसाठी जर ग्राहकाने आम्हाला त्यासाठी अधिकृत केले नसेल.
- d) कस्टमरने एकतर कंपनीला परवानगी दिली आहे/अधिकृत केली आहे किंवा माहिती उघड करण्यास कंपनीला सांगितले आहे.

8.2 आम्ही कस्टमरला त्याच्या/तिच्या विषयी वैयक्तिक नोंदी प्राप्त करण्यासाठी त्यांच्या हक्क/दायित्वाविषयी भारतीय कायदांतर्गत सूचित करू.

8.3 ग्राहकाने विशेषतः आम्हाला असे करण्यास अधिकृत केल्याशिवाय आम्ही विपणन हेतूसाठी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही.

8.4 जर कस्टमरला आम्ही कंपनीद्वारे मार्केटिंग संबंधित कम्युनिकेशन्स पाठवणे थांबवायचे असेल तर त्यांना त्यांच्या कोणत्याही शाखेमध्ये किंवा चॅनेलद्वारे विनंती सादर करणे आवश्यक आहे जे अशा मार्केटिंगशी संबंधित कम्युनिकेशनमध्ये निर्दिष्ट केले जाऊ शकतात.

9. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी ("सीआयसी"), सिक्युरिटायझेशन अॅसेट रिकन्स्ट्रक्शन अँड सिक्युरिटी इंटररेस्ट ("सीईआरएसएआय"), सेंट्रल केवायसी रजिस्ट्री ("सीकेवायसीआर") आणि अन्य एजन्सीसह डाटा/माहिती शेअर करणे

- a) कंपनी कस्टमरच्या लोन अकाउंटचा तपशील जसे की रिपेमेंट ट्रॅक रेकॉर्ड, केवायसी माहिती, सुरक्षा तपशील आणि सीआयसी, सीईआरएसएआय, सीकेवायसीआर किंवा इतर कोणत्याही सरकारी अधिकृत

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुनपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

एजन्सीसह इतर आवश्यक माहिती वेळोवेळी लागू असलेल्या नियामक/वैधानिक आवश्यकतांनुसार शेअर करू शकते.

- b) जर कस्टमरने मागणी केली असेल तर आम्ही संबंधित एजन्सी किंवा काही वैधानिक दायित्वाद्वारे बंद नसेल तर सीआयसी किंवा अशा एजन्सीला दिलेली संबंधित माहिती प्रदान करू.

10. देय रक्कम गोळा करणे

10.1 जेव्हा लोन दिले जातात, तेव्हा आम्ही कस्टमरला, लोन करारामध्ये रिपेमेंटची रक्कम, कालावधी आणि कालावधी नमूद करून रिपेमेंट प्रक्रिया / सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती ("एमआयटीसी") असलेले डॉक्युमेंट स्पष्ट करू. तथापि, जर कस्टमर रिपेमेंट शेड्यूलचे पालन करत नसेल तर देय वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायद्यांनुसार परिभाषित प्रक्रियेचे अनुसरण केले जाईल. प्रक्रियेमध्ये कस्टमरला त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी आणि/किंवा सुरक्षा, जर असल्यास पुनर्स्थापित करून आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

10.2 कंपनीचे कलेक्शन पॉलिसी / प्रक्रिया सौजन्य, योग्य उपचार आणि समजूतदारपणावर तयार केली जाईल. आम्ही ग्राहकाचे आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध प्रोत्साहन देण्यावर विश्वास ठेवतो. आमचे कर्मचारी किंवा देय किंवा/आणि सुरक्षा पुन्हा संकलनात आमच्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती स्वतःला/तिला ओळखतील आणि आमच्याद्वारे जारी केलेले प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंतीनंतर, कंपनीद्वारे किंवा कंपनीच्या प्राधिकरणांतर्गत जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल.

10.3 कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा संकलनात आमच्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती आणि/किंवा सुरक्षा पुनर्स्थापना खालील विस्तृत मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल:

- कस्टमरशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासाच्या ठिकाणी कोणत्याही निर्दिष्ट जागेच्या अनुपस्थितीत आणि जर त्याच्या/तिच्या निवासात उपलब्ध नसेल तर बिझनेस/व्यवसायाच्या ठिकाणी.
- कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या व्यक्तीची ओळख आणि प्राधिकरण यांची कस्टमरला पहिल्याच प्रसंगी माहिती करून देण्यात येईल..
- ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
- कस्टमरशी संवाद नागरी पद्धतीने असेल.
- आमचे प्रतिनिधी थकित लोनच्या रिकव्हरीसाठी कस्टमरशी सकाळी 8. ते सकाळी 00 ते रात्री 7.00 पर्यंत संपर्क साधतील.
- आम्ही एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल्स टाळण्यासाठी ग्राहकाच्या विनंतीचा विचार करण्याचा प्रयत्न करू आणि अशा विनंत्यांना शक्य तितके स्वीकारले जाईल.
- परस्पर स्वीकार्य आणि क्रमवार पद्धतीने देय संदर्भात विवाद किंवा फरक सोडविण्यासाठी सर्व संभाव्य सहाय्य दिले जाईल.
- देय रक्कम संकलन करण्यासाठी कस्टमरच्या ठिकाणाच्या भेटीदरम्यान, सभ्यता आणि योग्य वर्तन राखले जाईल..
- कुटुंबातील वियोग किंवा अशा इतर आपत्कालीन प्रसंगांसारख्या अयोग्य प्रसंगांना देय संकलन करण्यासाठी कॉल / भेटी देण्यासाठी टाळण्यात येईल.

11. तक्रार आणि तक्रार

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

11.1 कंपनीने त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेसह कस्टमर तक्रार निवारण यंत्रणा/कस्टमर तक्रार निवारण प्रक्रियेसह तक्रार हाताळणी धोरण स्वीकारले आहे. अशा धोरण/यंत्रणा ऑनलाईन किंवा समर्पित कस्टमर सर्व्हिस चॅनेलद्वारे प्राप्त झालेल्या प्रत्येक कंपनीच्या कार्यालयात तक्रार आणि तक्रारी प्राप्त, नोंदणी आणि विल्हेवाट करण्यासाठी प्रणाली आणि प्रक्रियेची रूपरेषा देईल.

11.2 कंपनीच्या कस्टमर तक्रार निवारण यंत्रणा डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे सोर्स केलेल्या कर्जासह आऊटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांशी संबंधित समस्या देखील निपटवेल.

11.3 आम्ही आमच्या वेबसाईटवर आणि आमच्या शाखांवर संबंधित ईमेल आयडी, संपर्क तपशील, अपेक्षित टर्नअराउंड टाइम, तक्रारींचे वर्धित करण्यासाठी मॅट्रिक्स इत्यादींसह कस्टमर तक्रार निवारण यंत्रणा प्रकाशित करू. जर तक्रारदाराला एक महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद प्राप्त झाला नाही किंवा प्राप्त प्रतिसादाबाबत असमाधानी असेल तर अशा प्रकटीकरणामुळे राष्ट्रीय हाऊसिंग बँकेला ("एनएचबी") एस्कलेशन चॅनेल प्रदर्शित होईल.

11.4 जर आम्हाला ग्राहकाकडून लिखित स्वरूपात तक्रार मिळाल्यास आम्ही त्याला/तिला एका आठवड्यात पोचपावती/प्रतिसाद पाठवू. जर आम्हाला ग्राहकाकडून फोनवर तक्रार प्राप्त झाली तर आम्ही ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान करू आणि त्याला प्रगतीची माहिती देऊ.

11.5 या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा आम्हाला प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का आवश्यक आहे याचे कारण सांगू आणि आम्ही तक्रारीच्या सहा आठवड्यांच्या आत हे करण्याचा प्रयत्न करू.

12. लोनचे प्री-पेमेंट, प्रीक्लोजर आणि ट्रान्सफर

12.1 आम्ही खालील परिस्थितीत हाऊसिंग लोन बंद करण्यापूर्वी प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारू नये:

- जिथे हाऊसिंग लोन फ्लोटिंग इंटररेस्ट रेट आधारावर आहे आणि कोणत्याही सोर्समधून प्री-क्लोड आहे.
- जिथे हाऊसिंग लोन फिक्स्ड इंटररेस्ट रेट आधारावर आहे आणि लोन कर्जदाराद्वारे त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतांमधून प्री-क्लोज केले जाते.

कृपया नोंद घ्या:

- "स्वतःचे स्रोत" म्हणजे बँक/ एचएफसी/ एनबीएफसी आणि/किंवा फायनान्शियल संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणतेही स्रोत..
- सर्व ड्युअल/विशेष दर (फिक्स्ड आणि फ्लोटिंगचे कॉम्बिनेशन) हाऊसिंग लोन प्री-क्लोजर वेळी लोन फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटनुसार लागू असलेल्या प्री-क्लोजर नियमांना आकर्षित करेल. दुहेरी/विशेष दर हाऊसिंग लोनच्या बाबतीत, फिक्स्ड इंटररेस्ट रेट कालावधी समाप्त झाल्यानंतर लोन फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतरित झाल्यानंतर फ्लोटिंग रेट साठी प्री-क्लोजर मानदंड अप्लाय होईल.
- हे देखील स्पष्ट केले जाते की निश्चित दर लोन हा एक असतो जिथे लोनच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

12.2 सह-दायित्वांसह किंवा त्याशिवाय कोणत्याही व्यक्तिगत कर्जदारांना व्यवसाय व्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर कंपनी प्रीक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड लागू करणार नाही.

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

12.3 कर्जदाराकडून कर्ज अकाउंट ट्रान्सफर करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा कंपनीची आक्षेप, जर असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत सांगितली जाईल. असे ट्रान्सफर लागू कायद्यांनुसार लोनच्या अटी व शर्तीनुसार पारदर्शक असेल.

13. सामान्य

13.1 जर कंपनीला आवश्यक वाटत असेल तर ते कस्टमरने त्याच्या/तिच्या निवासात आणि/किंवा बिझनेस अॅड्रेसकडे कस्टमरशी संपर्क साधून लोन ऑप्लिकेशनमध्ये नमूद केलेले तपशील याच्या उद्देशाने नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे व्हेरिफाय करेल.

13.2 RBI द्वारे निर्धारित केल्याप्रमाणे सेवा शुल्क, व्याज दर, दंडात्मक व्याज, ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ नियम आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इ. सारख्या विविध प्रमुख बाबींचे कंपनी शाखा, वेबसाईटमध्ये प्रदर्शित करण्याच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे अनुपालन सुनिश्चित करेल.

13.3 जर कंपनीला कस्टमरच्या अकाउंटवर आणि पोलिस/इतर तपासणी एजन्सीसोबत व्यवहार तपासणे आवश्यक असेल तर कस्टमरला त्यांना सहकार्य करण्याची अपेक्षा आहे.

13.4 जर अशा ग्राहकाने फसवणूकीने किंवा वाजवी काळजीशिवाय कार्य केले तर कस्टमर सर्व नुकसानीसाठी जबाबदार असेल.

13.5 कर्जदाराशी सर्व संवाद सामान्यपणे इंग्रजीमध्ये असतील. तथापि, कस्टमरने विनंती केल्यास, अशी माहिती हिंदी किंवा कस्टमरला समजलेल्या इतर कोणत्याही योग्य स्थानिक भाषेत प्रदान केली जाईल.

13.6 वय, जाती, जाती, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर आम्ही आमच्या ग्राहकांदरम्यान भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे आम्हाला समाजातील विविध विभाग आणि वयोगटासाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये सहभागी होण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून थांबवत नाही.

13.7 कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदारा दरम्यान मान्य हाऊसिंग लोनच्या प्रमुख अटी व शर्तीबाबत त्वरित आणि चांगली समज सुलभ करण्यासाठी, कंपनीला विहित नमुन्यानुसार, कर्जदारासह सही केलेल्या आणि पोचपावती अंतर्गत कर्जदाराला त्याची प्रत प्रदान करेल.

13.8 कंपनी शाखांमध्ये कोड उपलब्ध करून आणि विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना विनंतीनुसार कोडची प्रत प्रदान करून त्याला त्याच्या वेबसाईटवर प्रकाशित करून हा कोड प्रकाशित करेल. कोडविषयी माहिती प्रदान करण्यासाठी त्याचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असल्याची कंपनी खात्री करेल.

नियंत्रण रेकॉर्ड बदला

आवृत्ती क्र.	याद्वारे विनंती बदला	बदलाचा मेमोरँडम	मंजूरी तारीख
1.0	हेम राज सिंह ह्यांकी	दत्तक घेतलेला नवीन कोड	15.07.2013
2.0	जयदीप शर्मा	नियामक आवश्यकतांसह सरेखित करण्यासाठी	08.05.2019
3.0	जयदीप शर्मा	नियामक आवश्यकतांसह सरेखित करण्यासाठी	22.01.2020

फेअर प्रॅक्टिस कोड	मूळ जारी तारीख: 15.07.2013	अंमलबजावणी तारीख: 19.10.2022
	पुर्नपरिक्षण तारीख: 08.05.2019, 22.01.2020, 29.01.2021, 31.01.2022 and 19.10.2022	वर्जन नं.: 6.0

आवृत्ती क्र.	याद्वारे विनंती बदला	बदलाचा मेमोरँडम	मंजुरी तारीख
4.0	एनएचबी अनुपालन	नियामक आवश्यकतांसह संरेखित करण्यासाठी	29.01.2021
-	-	पूनावाला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडला कंपनीचे नाव बदलण्यात आले. 22.07.2021	-
5.0	अनुपालन	नियामक आवश्यकतांसह संरेखित करण्यासाठी	31.01.2022
5.1	अनुपालन	नियामक आवश्यकतांसह संरेखित करण्यासाठी	19.10.2022

---xxx---