

योग्य व्यवहार संहिता

एड्लवाइज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

सीआयएन: U65922MH2008PLC182906

एड्लवाइज हाऊस, सीएसटी रोड मागे,

कलिना, मुंबई – 400098;

Tel: +91 22 40094400;

संकेतस्थळ: www.edelweisshousingfin.com

16 जानेवारी 2012 रोजी झालेल्या बोर्ड बैठकीत स्वीकार

04 जून 2021 रोजी झालेल्या बोर्ड बैठकीत पुनर्पडताळा

योग्य व्यवहार संहिता

एड्लवाइज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड (ईएचएफएल/कंपनी) ही गृह वित्त कंपनी असून नॅशनल हाऊसिंग बँक (एनएचबी) सोबत नोंदणीकृत आहे आणि कंपनी आपल्या ग्राहकांना गृह कर्जे तसेच अन्य कर्जांचे वितरण करण्यात गुंतली आहे. अशापद्धतीच्या कर्ज सुविधा निरनिराळ्या प्रकारच्या ग्राहकांपर्यंत विस्तारण्यात आलेल्या आहेत, ज्यामध्ये वैयक्तिक व्यक्तित्, भागीदारी फर्म, कंपन्या आणि इतर कॉर्पोरेट/कायदेशीर आस्थापनांचा समावेश आहे.

ग्राहकांशी व्यवहार करतेवेळी कंपनीने योग्य व्यवहार संहितेची रचना करून तिचा अंगीकार केला आहे, जी योग्य व्यवहार मानकांची तत्वे निश्चित करते. ही संहिता किम्पनद्वारे विविध माध्यमे आणि पद्धतींच्या आधारे उपलब्ध करून देण्यात आल्याने ती सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू असतात. या संहितेचा अंगीकार 1 जुलै 2016 रोजी नॅशनल हाऊसिंग बँकेद्वारे जारी योग्य व्यवहार संहितेच्या मुख्य परिपत्रकावर आधारित आहे. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया मास्टर डायरेक्शन नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन्स, 2021 आधारे हिची दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 रोजी पुनर्पडताळणी करण्यात आली आणि वेळोवेळी सुधारणा देखील करण्यात आली.

1 संहितेची उद्दिष्टे

खालील बाबींकरिता संहिता तयार करण्यात आली आहे:

- (अ) ग्राहकांसमवेत व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि योग्य व्यवहाराला चालना देणे;
- (आ) पारदर्शकता वाढवणे, जेणेकरून सेवेतून असलेल्या वाजवी अपेक्षा ग्राहकाला चांगल्याप्रकारे समजतील;
- (इ) स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजार बळाला चालना देणे, जेणेकरून सर्वोच्च कामकाजी मानके गाठता येतील;
- (ई) ग्राहकांसोबतच्या योग्य आणि स्नेहपूर्ण नात्याला चालना देणे;
- (उ) गृह वित्त यंत्रणेवरील आत्मविश्वासाचे संवर्धन करणे.

2 संहितेचा वापर

या संहितेच्या सर्व भागांचा वापर सगळी उत्पादने आणि सेवांकरिता करता येतो, मग ते काउंटरद्वारे, फोनवर, पोस्टाने, संवादपर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांच्या माध्यमातून, इंटरनेटवर किंवा अन्य कोणत्याही पद्धतीने कंपनी अथवा उपकंपनीने उपलब्ध करून दिलेली असेल.

3 ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य आणि वाजवी कार्य:

- (अ) आपण देऊ करत असलेली उत्पादने आणि सेवांकरिता तसेच आपला कर्मचारी वर्ग पाळत असलेल्या प्रक्रिया आणि व्यवहारांत या संहितेतील वचने आणि मानके गाठणे;

- (आ) पत्रात आणि वास्तवात आपली उत्पादने आणि सेवा समर्पक कायदे आणि तरतुदींचे पालन करत आहेत याची खातरजमा करणे;
- (इ) आपला ग्राहकांसोबतचा व्यवहार नैतिक प्रामाणिकता तसेच पारदर्शकतेवर आधारित असल्याची खातरजमा करणे;

4 जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- (i) सर्व जाहिरात आणि प्रचाराचे साहित्य सुस्पष्ट, तर्कशुद्ध आणि कोणत्याही प्रकारे चुकीचा संदेश देणारे नाही याची आम्ही खातरजमा करतो.
- (ii) कोणत्याही माध्यमात जाहिरात किंवा प्रचार साहित्याने सेवा अथवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधल्यास आणि स्वारस्यात संदर्भ समाविष्ट केल्यास, कोणतेही अन्य शुल्क अथवा आकार लागू होतात का त्याची आम्ही चाचपणी करतो व समर्पक नियम व अटी विनंतीच्या अनुषंगाने किंवा वेबसाईटवर उपलब्ध करून देतो.
- (iii) आम्ही आमच्या शाखांमध्ये; टेलिफोन किंवा हेल्प-लाईन्सद्वारे; आमच्या वेबसाईटवर; नेमलेला कर्मचारी वर्ग/हेल्पडेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शन / दरपत्रक उपलब्ध करून व्याज दर, सर्वसाधारण शुल्क आणि आकार यांची माहिती सूचनापत्राच्या माध्यमातून देऊ.
- (iv) आम्ही सेवा साहय प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) आमच्याप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील याबाबत खातरजमा करू.
- (v) आमच्या ग्राहकांकरिता उपलब्ध असलेल्या आमच्या विविध उत्पादनांच्या वैशिष्ट्यांची माहिती वेळोवेळी ग्राहकांना कळवू. त्याशिवाय आमची अन्य उत्पादने आणि सेवांसंबंधी प्रचार ऑफर/प्रस्तावांची माहिती ग्राहकाने माहिती प्राप्त करण्याची संमती मेलवर अथवा वेबसाईट किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणीने दिल्यावर त्यांच्यापर्यंत पोहोचवू.
- (vi) आम्ही आमच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सी (डीएसए), जिच्या सेवा बाजार उत्पादने आणि सेवांना उपलब्ध होतात, या एजन्सी व्यक्तित्वात: अथवा फोनच्या माध्यमातून उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकांपर्यंत पोहोचतील, तेव्हा त्यांना कोणत्या बाबींची आवश्यकता आहे याचा शोध घेत त्यांच्याकरिता व्यवहाराची आचारसंहिता सुचवू.
- (vii) एखादप्रसंगी आमचे प्रतिनिधी / कुरियर अथवा डीएसए यांच्यावतीने दुर्व्यवहार घडल्यास किंवा संहितेचे उल्लंघन होईल असे कार्य घडल्याची कोणत्याही प्रकारची तक्रार ग्राहकांकडून दाखल झाल्यास, तपासाच्या दृष्टीने योग्य ती पावले उचलली जातील आणि तक्रार हाताळण्यात येईल, ग्राहकाचे नुकसान झाल्यास त्याला सर्वतोपरी मदत करण्यात येईल.

5 कर्ज

- (i) कर्जाकरिता अर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रिया –

- (a) कर्ज उत्पादन उपलब्ध करून देताना आम्ही लागू व्याज दराची माहिती उपलब्ध करून देऊ, तसेच शुल्क/ आकार,

लागू असल्यास, त्यांचे देय प्रक्रिया शुल्क, पूर्व-भरणा पर्याय आणि शुल्क, असल्यास आणि कर्जधारकाच्या व्याजावर परिणाम साधणारे अन्य घटक, जेणेकरून अन्य कर्जदात्यांसोबत अर्थवाही तुलना करून कर्जाऊ रक्कम घेणाऱ्याला माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल.

- (b) कर्जाच्या अर्जाकरिता लागणारे प्रक्रिया शुल्क, कर्जाऊ रक्कम संमत न झाल्यास / वाटप न झाल्यास परतावा शुल्काची रक्कम, पूर्व-भरणा पर्याय आणि शुल्क, लागू असल्यास, विलंबाने परतावा केल्यास लागणारा दंड, लागू असल्यास, निश्चित दरावरून तरंगत्या कर्ज दर किंवा उलट दर स्वीकारल्यास लागणारे हस्तांतरण आकार, चालू व्याज दराचे कलम पुन्हा निश्चित करणे, ज्यामुळे कर्जधारकाच्या व्याजावर परिणाम होईल याविषयीच्या सर्व माहितीत आम्ही पारदर्शकता राखू. या आकार / शुल्कात तफावत/ भेदभाव नसल्याची खातरजमा आमच्याकडून करण्यात येईल.
- (c) कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असते, जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे देऊ करण्यात येणाऱ्या केलेल्या अटी आणि नियमांशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदारास सूचित निर्णय घेता येतो. कर्ज अर्ज हा कर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दर्शवतो.
- (d) आम्ही सर्व कर्ज अर्जासाठी पोचपावती उपलब्ध करून देऊ. सर्व बाबतीत पूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात परस्पर सहमती असेल अशा वेळेत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील.

(ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/नियम

- (a) सामान्यपणे, कर्ज अर्जासाठी आवश्यक सर्व तपशील हे अर्ज स्वीकारतानाच आमच्याकडून गोळा केले जातील. जर आम्हाला आणखी काही माहिती हवी असल्यास, ग्राहकाला तत्काळ आमच्याशी संपर्क साधण्यास सांगण्यात येईल.
- (b) मंजूर करण्यात आलेल्या कर्जाच्या रकमेची किंवा, वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय रचना, आगाऊ भरणा शुल्क इ. तसेच अशा अटी आणि नियमांची माहिती ही ग्राहकाला लिखित अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून कळविण्यात येईल तसेच या अटी आणि नियम ग्राहकाला मान्य असल्याची पोचपावती ग्राहकाकडून स्वीकारली जाईल.
- (c) उशीरा भरणा केल्यास आकारण्यात येणारे दंडनीय व्याज हे कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करण्यात आले आहे.
- (d) ग्राहकाकडून कार्यान्वित करण्यात आलेल्या कर्ज कागदपत्रांच्या सर्व प्रती आणि कर्ज मंजूर/वितरण करण्याच्या वेळी कर्ज कागदपत्रात नमूद करण्यात आलेल्या सर्व सहपत्रांच्या प्रतींची पूर्तता आमच्याकडून करण्यात येईल.

(iii) कर्ज नामंजूर करण्यासंबंधातील पत्रव्यवहार

जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देण्याच्या स्थितीमध्ये नसेल, तर कंपनीतर्फे पत्र लिहून किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून कर्ज नाकारण्याचे(ची) कारण (कारणे) ग्राहकापर्यंत पोहोचवली जातील.

(iv) **अटी आणि नियमांमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण**

- a. ग्राहकाकडून करण्यात आलेल्या विनंतीनुसार किंवा कर्ज अर्जात/मंजूरी पत्रात देण्यात आलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार आम्ही कर्जाचे वितरण करू.
- b. अटी आणि नियमांमध्ये तसेच वितरण वेळापत्रकात, व्याज दरात, सेवा शुल्कात, आगाऊ भरणा शुल्कात, इतर लागू शुल्क इ. मध्ये कोणताही बदल झाल्यास त्यासंदर्भातील सूचना आम्ही ग्राहकाला देऊ. व्याज दर आणि शुल्कामधील बदल हे केवळ संभाव्य रीतीने केले जातील याबाबत आम्ही काळजी घेऊ. या संदर्भातील योग्य अट/नियम कर्ज अर्जात समाविष्ट करण्यात येईल.
- c. जर अशा प्रकारचे बदल हे ग्राहकासाठी गैरसोईचे ठरण्यास, ग्राहक हे बदल झाल्यानंतर 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्यांचे खाते बंद करू शकतात किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क अथवा व्याज न भरता ते खाते बदलू शकतात.
- d. करारांतर्गत भरणा परत घेण्याचा/गतीमान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त रोखे (सिक्युरिटीज) घेण्यापूर्वी, आम्ही कर्ज करारानुसार कर्जदारांना सूचना देऊ.
- e. कर्जदाराच्या विरोधात आमचे कोणतेही दावे असल्यास, त्याच्या कायदेशीर अधिकाराच्या अथवा धारणाधिकाराच्या अधीन कर्जाच्या थकीत रकमेची अथवा सर्व देय रकमेची परतफेड करण्याच्या वाजवी मुदतीच्या आत आम्ही सर्व रोखे जारी करू. जर अशा सेट-ऑफ कलमाचा अधिकार वापरायचा झाल्यास, कर्जदाराला या संदर्भात आगाऊ सूचना देण्यात येईल. त्यात उर्वरित दावे आणि संदर्भित दाव्यांची पूर्तता/फेड होईपर्यंत आम्ही रोखे अडवून धरू शकत असल्याच्या अटीबाबतचा संपूर्ण तपशील नमूद असेल.
- f. सह-जामीनदार व्यक्ती (व्यक्ती) सह किंवा तिच्या/त्यांच्या खेरीज देखील, वैयक्तिक कर्जदारांसाठी व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही कारणासाठी मंजूर करण्यात आलेल्या तरता विनिमय मुदत कर्जावर कंपनीतर्फे न्यूनपूर्ती शुल्क/आगाऊ भरणा दंड आकारण्यात येणार नाही.

6 हमीदार

ज्यावेळी एखाद्या व्यक्तिला हमीदार राहायचे असते, त्यावेळी त्याला/तिला काही माहिती असली पाहिजे:

- (a) हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- (b) त्याने/तिने कंपनीला रकमेच्या दायित्वाकरिता दिलेली वचनबद्धता;
- (c) त्याने/तिने दायित्वाचा भरणा करावा याकरिता त्यांच्यावर विश्वास दाखविण्यात आलेली परिस्थिती;
- (d) हमीदार म्हणून कर्जाची परतफेड करण्यात तो/ती असमर्थ ठरल्यास त्याच्याकडे/तिच्याकडे असलेल्या रकमेची/सुरक्षा ठेवीचा आपल्याला आधार आहे का;
- (e) एक हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व ठरावीक मापात मर्यादित आहे की ते अमर्याद आहे;

(f) एक हमीदार म्हणून त्याचे/तिच्या दायित्वातून मुक्त करण्याची वेळ आणि परिस्थिती, तसेच त्याला/तिला याविषयी सूचित करण्याची पद्धत; आणि

(g) हमीदाराने त्याच्याकडे पुरेसे साधन असूनही कर्जधारकाची थकबाकी चुकती करण्यास नकार दिल्यास अशा हमीदाराला विलफूल डिफॉल्टर ठरवले जाईल.

ज्याच्या कर्जधारकाकरिता ही व्यक्ती हमीदार राहिली आहे, त्याच्या आर्थिक स्थितीत सकारात्मक बदल झाल्यास आम्ही याविषयीची माहिती त्या हमीदाराला कळवू.

7 खासगीपण आणि गोपनीयता

ग्राहकाच्या सर्व वैयक्तिक माहितीचे खासगीपण आणि गोपनीयता जपली जाईल [जरी ग्राहक पुढच्या काळात ग्राहक राहिला नाही तरीही] आणि त्याला/तिला खालील तत्त्वे आणि धोरणे पाळण्याविषयीचे मार्गदर्शन करण्यात येईल. ग्राहक खात्याच्या बाबतीत कोणतीही माहिती आणि डेटा आम्ही उघड करणार नाही, मग ही माहिती ग्राहकाने स्वतः दिलेली असो किंवा अन्य मार्गाने आमच्यापर्यंत आलेली असू द्या. आम्ही ती कोणालाही, आमच्या समूहातील इतर कंपन्या/आस्थापने (खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता) उपलब्ध करून देणार नाही:

- ही माहिती कायद्याने उपलब्ध करून द्यावी लागल्यास;
- माहिती सार्वजनिक करण्याची जबाबदारी असल्यास;
- आमच्या स्वारस्यांसाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ती ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांची माहिती [ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह] इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही, तसेच समूहातील इतर कंपन्या, विपणन हेतूने देण्यात येणार नाही;
- ग्राहकाने माहिती उघड करण्याविषयी विचारणा केल्यास किंवा ग्राहकांच्या संमतीने;
- जर आमच्याकडे ग्राहकांविषयी संदर्भ देण्याची विचारणा झाल्यास, आम्ही ती देण्यापूर्वी त्याची / तिची लेखी परवानगी घेऊ;
- ग्राहकाला त्याच्या/ तिच्याबद्दल आमच्याकडे जमा असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर आराखड्यातर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल; आणि
- ग्राहकाने आम्हाला विशिष्ट परवानगी दिल्याखेरीज आम्ही स्वतः किंवा अन्य कोणाकरिता विपणन कारणास्तव ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर करणार नाही.

8 व्याज आकारणीच्या तरतुदी :

- संचालक मंडळाने कर्ज आणि ऍडव्हान्स, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर ठरवण्यासाठी एक व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे. जसे की, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक लक्षात घेऊन, व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या वर्गवारीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जांमध्ये उघड केले जातील आणि मान्य व्याज

मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविण्यात यावे.

- b) व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीची पद्धत कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून द्यावी. वेबसाईट किंवा अन्य पर्यायांवर प्रकाशित करण्यात आलेली माहिती अद्ययावत असावी, व्याज दरात बदल केल्यास सुधारित दर वेळोवेळी जारी करावे.
- c) व्याजाचा दर हा वार्षिक दर असल्याने खात्यावर किती निश्चित आकार घेण्यात आला याविषयी कर्जदार जागरूक होतो.

9 कीत रकमेची वसुली

- (i) ग्राहकाला कर्ज देतेवेळी परतावा प्रक्रिया समजून सांगावी, त्यात रकमेचा मार्ग, परतावा कालावधी आणि अवधी सांगावे. तरीच ग्राहकाने परतावा वेळापत्रक पाळले नाही, तर थकीत रकमेची वसुली करण्यासाठी कायद्याने ठरविलेल्या प्रक्रियेचे पालन करावे. या प्रक्रियेत ग्राहकाला नोटीस पाठवून परतावा थकीत असल्याचे लक्षात आणून द्यावे किंवा व्यक्तिशः भेट घ्यावी आणि / किंवा सिन्क्युरिटी / रोख्याचे रि-पोझिशन करावे (आवश्यकता असल्यास).
- (ii) आमचे वसुली धोरण हे सभ्यतेवर अवलंबलेले असून त्यात योग्य व्यवहार आणि मन वळविण्याचे कौशल्य पाळले जाते. आमचा ग्राहक आत्मविश्वास वृद्धिंगत करणे आणि दीर्घकालीन नात्यांवर पूर्ण विश्वास आहे. ग्राहकांकडून विनंती करण्यात आल्यावर आमचा कर्मचारी वर्ग किंवा थकीत रकमेच्या वसुली/ रोख्यांच्या रि-पोझिशनिंगसाठी नियुक्त कोणतीही अधिकृत व्यक्ती स्वतःची ओळख देऊ शकेल. तसेच आमच्याद्वारे जारी करण्यात आलेले अधिकार पत्र प्रस्तुत करू शकते, त्याचप्रमाणे आमच्याद्वारे किंवा कंपनीच्या अधिकारान्वये जारी करण्यात आलेले ओळखपत्र सादर करू शकते. आम्ही ग्राहकाला थकीत रकमेची सर्व माहिती उपलब्ध करून देऊ शकतो आणि थकीत रकमेचा परतावा करण्याविषयी पुरेशा नोटीशी देण्यात येतील.
- (iii) वसुली / रोखे/सिन्क्युरिटीज रि-पोझिशनिंगचे प्रतिनिधित्व बजावणारे कर्मचारी वर्गाचे सर्व सदस्य किंवा कोणीही अधिकृत व्यक्ती यांनी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करावे:
- (अ) ग्राहकाची त्याच्या / तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी भेट घेतली जाईल आणि अशा विशिष्ट जागेचा अभाव असल्यास त्याच्या / तिच्या घरी भेट निश्चित करण्यात येईल. त्याचप्रमाणे त्याच्या / तिच्या घरी अनुपलब्ध असल्यास ही भेट व्यवसाय / धंद्याच्या ठिकाणी घेण्यात येईल.
- (आ) आमचे ओळख आणि प्रतिनिधित्व करण्याचे अधिकार प्रथमतः ग्राहकाला कळविण्यात येईल.
- (इ) ग्राहकांच्या खासगीपणाचा आदर आहे.
- (ई) ग्राहकांसोबतचा संवाद सभ्य भाषेत असावा.
- (उ) काही खास प्रकरणांत ग्राहकांनी व्यवसाय किंवा धंद्यातून नेमून दिलेल्या विशिष्ट वेळा सोडल्यास आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांना 0700 आणि 1900 या वेळेत संपर्क साधतील.
- (ऊ) जर ग्राहकांना कॉलकरिता विशिष्ट वेळ किंवा विशिष्ट जागा पाळायची नसल्यास, त्यांच्या पसंतीचा शक्य तितका आदर करण्यात येईल.
- (ऋ) संपर्काची वेळ आणि कॉल क्रमांक तसेच संभाषणाचा मजकूर यांचे दस्तावेजीकरण करण्यात येईल.

(ल) थकीत रकमेविषयीचे वाद किंवा मतभेदात सर्व ते साह्य करण्यात येईल, परस्पर समजुतीने तसेच तर्कशुद्ध पद्धतीने प्रकरणे हाताळण्यात येतील.

(ऐ) ग्राहकांकडे थकीत रकमेची वसुली करायला जाताना सभ्यतेच्या मर्यादा आणि शिष्टाचार पाळावे.

(ऐ) ग्राहकाच्या कुटुंबाला शोक अथवा एखादा अपप्रसंग घडल्यास त्याला / तिला थकीत रकमेकरिता संपर्क करणे / भेट देणे टाळावे.

10 तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

अंतर्गत प्रक्रिया

- अ) कंपनीकडे तिच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणी स्वीकारण्यासाठी, त्यांची नोंद करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.
- आ) तक्रारी आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण करण्यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे.
कर्ज देण्याऱ्या संस्थांच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणाऱ्या सर्व विवाद किमान पुढील वरच्या स्तरावर ऐकून घेतले जातील आणि सोडवले जातील, याची हमी ही यंत्रणा घेते.
- इ) बाह्य स्रोतांकडून (आऊटसोर्स एजन्सीज) कडून पुरविण्यात येणाऱ्या सेवाविषयक समस्यांसह कर्ज देण्याऱ्या संस्थांच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद/तक्रारी त्यांच्या निदर्शनास आणून दिल्यानंतर ऐकून घेण्यात येतील आणि त्यांचे निराकरण करण्यात येईल.
- ई) तक्रारी योग्यरीत्या आणि तत्काळ हाताळण्याच्या कंपनीच्या प्रक्रीयेबाबतचे तपशील कोठे शोधायचे याबाबतची माहिती ग्राहकाला देण्यात येईल.
- उ) ग्राहकाला तक्रार करायची असल्यास, ग्राहकाला पुढील माहिती कळवली पाहिजे-
- 1) हे कसे करावे
 - 2) तक्रार कोठे करता करता येईल
 - 3) तक्रार कशी करावी
 - 4) प्रतिसादाची अपेक्षा कधी करावी
 - 5) निवारणासाठी कोणाशी संपर्क साधावा
 - 6) मिळालेल्या प्रतिसादावर ग्राहक समाधानी नसल्यास काय करावे
 - 7) ग्राहकाला पडलेल्या कोणत्याही प्रश्नांचे समाधान करण्यासाठी आमचे कर्मचारी त्याला मदत करतील
- ऊ) जर ग्राहकाकडून लिखित स्वरूपातील तक्रार प्राप्त झाली असेल तर, एका आठवड्याच्या आत आम्ही तिला/त्याला पोचपावती/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करू. जो अधिकारी गाऱ्हाण्यांचे निराकरण करणार असेल त्याचे नाव आणि पद त्या पोचपावतीवर नमूद असेल. जर आमच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर तक्रार करण्यात आली असेल तर ग्राहकाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि वाजवी कालावधीत त्याला प्रगतीची माहिती देण्यात येईल.
- ए) प्रकरणाची छाननी केल्यावर, आम्ही ग्राहकाला एक अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी थोड्या कालावधीची गरज का आहे याचे स्पष्टीकरण त्याला देऊ. तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत आम्ही हे करण्याचा प्रयत्न करू तसेच तो/ती

त्यानंतरही समाधानी नसल्यास त्याला/तिला ही तक्रार पुढे कशी घेऊन ज्याची बाबतची माहिती देऊ.

गाऱ्हाणे निवारण प्रक्रिया

कोणत्याही तक्रारी/ गाऱ्हाण्यांसाठी, ग्राहक खाली दिलेल्या माध्यमांमार्फत आमच्या कॉर्पोरेट कार्यालयात संपर्क साधू शकतात:

टेलिफोन: 022 – 4272 2554; टोल फ्री: 1-800-1026371

श्रीमती शिवाली शिंदे (गाऱ्हाणे निवारण अधिकारी) यांना उद्देशून ईमेल/पत्र

ईमेल: homeservice@edelweissfin.com

पत्रव्यवहार: एड्लवाइज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड, एड्लवाइज हाऊस, सी. एस. टी. मार्ग, कालिना, मुंबई 400098
प्रकरणाची छाननी केल्यावर, अशा प्रकारची तक्रार/ गाऱ्हाणे प्राप्त झाल्यावर सहा (6) आठवड्यांच्या आता ग्राहकाला
आमच्याकडून प्रतिसाद देण्याचा आम्ही प्रयत्न करू.

ग्राहकाला कंपनीकडून एका महिन्याच्या आत प्रतिसाद मिळाला नसल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाबाबत तो
असमाधानी असल्यास, तक्रारदार नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण केंद्राच्या <http://grids.nhbonline.org.in>
या संकेतस्थळावर ऑनलाईन किंवा या संकेतस्थळावर उपलब्ध असलेल्या विहित स्वरूपात ऑफलाईन पद्धतीने
पोस्टामार्फत तक्रार दाखल करू शकतो

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(hho1xhani01bap4hmybh1sno\)\)/Complainant/Default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(hho1xhani01bap4hmybh1sno))/Complainant/Default.aspx)

पत्रव्यवहाराचा पत्ता: नॅशनल हाऊसिंग बँक, नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवार केंद्र), 4 था मजला, कोर- 5ए,
इंडिया हॉबिटॅट सेंटर, लोधी मार्ग, नवी दिल्ली- 110 003

वर निर्दिष्टित गाऱ्हाणे निवारण प्रक्रिया ही कंपनीच्या <https://www.edelweisshousingfin.com> या संकेतस्थळावर
देखील उपलब्ध आहे.

11 सामान्य

- a) कर्ज कराराच्या (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती निदर्शनास आली तरच) अटी आणि नियमांमध्ये नमूद उद्दिष्टांच्या
व्यतिरिक्त, कंपनीने कर्जदाराच्या प्रकरणात हस्तक्षेप करणे टाळेल.
- b) सर्वसाधारणपणे, कर्जदारातर्फे किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून आलेली कर्ज खात्याचे हस्तांतरण करण्याच्या विनंतीवर
आमच्याकडून प्रक्रिया करण्यात येईल. समंती किंवा अन्यथा म्हणजे कंपनीतर्फे घेण्यात आलेला आक्षेप असल्यास तो, विनंती
प्राप्त झाल्यावर 21 दिवसांच्या कळविण्यात येईल.
- c) कर्ज वसुलीच्या प्रकरणात, कर्जदाराला सातत्याने चुकीच्या वेळी फोन करणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी शक्तीचा वापर करणे अशा
छळवणूकीचा मार्ग कंपनी अवलंबणार नाही. ग्राहकांच्या तक्रारीमध्ये कंपनीच्या कर्मचारी वर्गाकडून असभ्य वर्तन झाल्याचे
नमूद केले जात असल्याने ग्राहकांशी योग्य रीतीने वर्तन करण्यासाठी कर्मचारी वर्गाला आवश्यक प्रशिक्षण देण्याची
खबरदारी कंपनीतर्फे घेण्यात येईल.
- d) आम्हाला आवश्यक वाटल्यास, ग्राहकाने कर्ज अर्जात दिलेले तपशील तपासून बघण्यासाठी आम्ही कर्मचारी वर्गामार्फत
किंवा या कामासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीमार्फत त्याला/तिला त्याच्या/ तिच्या घरच्या आणि / किंवा व्यावायिक टेलिफोन

क्रमांकावर आणि / किंवा त्याच्या/तिच्या घरच्या आणि/किंवा व्यवसाय कार्यालयाच्या पत्त्यावर प्रत्यक्षात भेटून संपर्क साधू.

- e) ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची तपासणी करण्याची गरज आम्हाला भासल्यास आणि पोलीस/इतर तपास यंत्रणाना यात सहभागी करून घेणे आवश्यक आहे असे आम्हाला वाटले तर ग्राहकाने सहकार्य करावे असे आम्ही त्याला कळवू.
- f) ग्राहकाने फसवणूक केल्यास, तिच्या/त्याच्या खात्यातील होणाऱ्या नुकसानीची जबाबदारी सर्वस्वी त्याची/तिची असेल आणि ग्राहकाच्या बेजबाबदारपणे वागला आणि त्यामुळे जर नुकसान झाले तर, त्यासाठी ग्राहकाला जबाबदार ठरविण्यात येईल हे आम्ही ग्राहकाला कळवू.
- g) आम्ही पुढीलपैकी एका किंवा एकापेक्षा अधिक भाषेत आमच्या उत्पादनाविषयी आणि सेवांविषयीची माहिती प्रदर्शित करू: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य ती स्थानिक भाषा
- h) कर्ज देण्यासाठी आम्ही लिंग, जात आणि धर्म या आधारावर भेदभाव करणार नाही. याखेरीज, अंध किंवा शारीरिक दृष्ट्या विकलांग अर्जदाराला आम्ही त्याच्या अपंगत्वाच्या आधारावर आमची उत्पादने, सेवा, सुविधा इ. देतानाही भेदभाव करणार नाही. असे असले तरीही, समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजनांच्या स्थापनेसाठी किंवा त्यात सहभागी होण्यासाठी आमच्यावर प्रतिबंध लावता येणार नाही.
- i) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदाराच्या दरम्यान गृह कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्ती लवकर आणि योग्य प्रकारे समजून घेता याव्यात यासाठी कंपनी विहित स्वरूपात अशा कर्जासंबंधातील सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) लिहिलेली कागदपत्रे कंपनी प्राप्त करेल. कंपनीतर्फे प्राप्त करण्यात आलेल्या सध्याच्या कर्जाच्या आणि सुरक्षा कागदपत्रांखेरीज ही अतिरिक्त कागदपत्रे असतील. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात योग्य रीत्या अमलात आणलेल्या प्रतीलिपी (गरज भासल्यास, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेतील) पोचपावती स्वीकारून कर्जदाराला देण्यात येतील.
- j) खाली दिलेल्या परिस्थितीमध्ये मुदतपूर्व बंद केलेल्या गृहकर्जावर आमच्याकडून आगाऊ-भरणा आकार किंवा दंड आकारण्यात येणार नाही:
- 1) गृह कर्ज हे तरता व्याज दरानुसार असेल आणि कोणत्याही स्रोताकडून मुदतपूर्व बंद करण्यात आले आहे.
 - 2) गृह कर्ज हे निश्चित व्याज दरावर आधारित आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोताकडून ते मुदतपूर्व बंद केले आहे.

'स्वतःच्या स्रोताकडून' याचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्था यांच्या खेरीज इतर

स्रोताकडून घेतलेले कर्ज.

- k) सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि तरता असे दोन्ही) असणाऱ्या गृहकर्जावर निश्चित आणि तरता दरावर आधारित मुदतपूर्व बंद करण्याचे नियम लागू होतील. मुदत-पूर्व बंद करण्याच्या वेळी कर्ज निश्चित दरावर होते की तरता दरावर यावर हे अवलंबून असेल. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याज दर कालावधीच्या समाप्तीनंतर गृहकर्जाचे रूपांतर तरता दरावर करण्यात आल्यावर, मुदत-पूर्व बंद करण्यासाठी तरता दर आकारण्यात येईल. यापुढील मुदतपूर्व बंद करण्यासाठी अशा प्रकारच्या सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना हे लागू होईल. निश्चित दर कर्ज म्हणजे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी एकच दर निश्चित असेल, असे स्पष्ट करण्यात आले आहे.

l) नियम सार्वजनिक करण्यासाठी-

- विद्यमान आणि नव्या ग्राहकांना नियमांची प्रतिलिपी देण्यात येईल.
- हे नियम विनती केल्यास काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून देण्यात येतील.
- प्रत्येक शाखेत आणि आमच्या संकेतस्थळावर हे नियम उपलब्ध करून दिले जातील. हे

<https://www.edelweisshousingfin.com> या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत; आणि

- आमच्या कर्मचाऱ्यांना या नियमांबाबतची योग्य माहिती देण्यासाठी त्यांचा व्यवहारात उपयोग करण्यासाठी प्रशिक्षण देण्यात आले आहे याची खात्री करून घेणे.

m) दर वर्षी अथवा जेव्हा केव्हा नियामक विकास होईल किंवा मंडळाला गरज भासेल तेव्हा नियमांचे पुनरावलोकन करण्यात येईल.

n) अनुपालन विभागाकडून आलेल्या आणि इतर भागधारकांकडून जर काही शिफारसी मिळाल्या असतील तर यानुसार नियमांचे पुनरावलोकन करण्यात येईल, आणि मंडळाने मंजूर केल्यावर त्यांना अंतिम स्वरूप देण्यात येईल.