

योग्य कार्यपध्दतीची आचारसंहिता

परिचय

कर्मचारी जेव्हा ग्राहकांसोबत वैयक्तिक स्तरावर व्यवहार करतात तेव्हा कोणती कार्यपध्दत वापरावी याचे या आचारसंहितेतून मार्गदर्शन केले आहे. ह्यामुळे ग्राहकांना संरक्षण मिळते आणि त्यांच्या दैनंदिन कामात कंपनी त्यांच्यासोबत कसा व्यवहार करेल हे स्पष्ट होते.

ही आचारसंहिता दोन वर्षांतून एकदा किंवा जेव्हा आणि जशी आवश्यक असेल तेव्हा अद्ययावत केली जाते.

1. आचारसंहितेचे ध्येय

या आचारसंहितेचा यासाठी विकास केला आहे:

(अ) ग्राहकांशी व्यवहार करताना मापदंड तयार करून उत्तम आणि योग्य व्यवहारपध्दतींना चालना देणे

ब) सेवेमधून योग्य किंमतीत आपल्याला काय मिळणार आहे याची ग्राहकांना कल्पना येईल ह्यासाठी पारदर्शकता वाढवणे

क) स्पर्धेद्वारे मार्केट फोर्ससना प्रोत्साहन देऊन कार्यपध्दतीचे उच्च मापदंड प्राप्त करणे

ड) ग्राहक आणि कंपनीमध्ये योग्य आणि सहानुभूतीचे नाते तयार करणे

इ) हाउसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास जागा करणे

2. आचारसंहितेचा उपयोग

कंपनीकडून काउंटरवर डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसह (स्वयं मालकीच्या / किंवा आउटसोर्सिंग अरेंजमेंट अंतर्गत) इतर पध्दतीने दिल्या जाणाऱ्या सर्व प्रॉडक्ट्स आणि सेवांसाठी या आचारसंहितेचे सर्व भाग लागू करणे.

3. आम्ही ग्राहकांशी करत असलेल्या सर्व व्यवहारांमध्ये योग्य, पारदर्शक पध्दतीने आणि रास्त किंमतीने कृती करतो, ज्यासाठी

अ) कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या प्रॉडक्ट्स आणि सेवांसाठी ह्या आचारसंहितेत बांधिलकी आणि मापदंड पाळले जातात, ज्याचा अवलंब आमचे कर्मचारीही प्रक्रिया आणि कार्यपध्दतीत करतात

ब) कंपनीचे प्रॉडक्ट्स आणि सेवा ह्यातून संबंधित कायदा आणि नियमांचे शब्दशः पालन केले जाईल ह्याची खात्री करतो

क) आमचे ग्राहकांसोबत होणारे व्यवहार एकत्रित आणि पारदर्शक पध्दतीने होत असल्याची खात्री करतो.

4.1. कर्जाचे प्रॉडक्ट्स

i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

अ) कर्जदाराला त्याच्या प्रादेशिक भाषेत किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत संपर्क केला जातो.

ब) कंपनीकडून कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आकारली जाणारी फी / शुल्क, जर कर्जाची रक्कम मंजूर झाली नाही/वितरित झाली नाही तर परत दिल्या जाणाऱ्या फीची रक्कम प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असतील तर, दंडात्मक शुल्क, जर असेल तर, निश्चित ते फ्लोटिंग दराने किंवा त्याच्या उलट अथवा वेगळ्या दराने ग्राहकाने आपले कर्ज रूपांतरित केले जर कनवर्जन शुल्क, कोणत्याही इंटररेस्ट रिसेट क्लॉजचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारे इतर कोणतेही प्रकरण अशी माहिती कंपनीकडून पारदर्शक पध्दतीने दिली जाते. असे शुल्क/फी नॉन-डिस्क्रिमिनेटरी असते.

क) कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती असते ज्यामुळे कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होऊ शकतो, जेणेकरून इतर एवएफसीच्या अर्थात्मक आणि तुलनात्मक नियम आणि अटी पाहाता येतील आणि ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये अर्जाच्या फॉर्मसोबत सादर करायच्या आवश्यक कागदपत्रांची प्रमाणित यादी दाखवली जाऊ शकते.

ड) कर्जाच्या अर्जामध्ये ग्राहकाने दिलेल्या तपशीलाची खात्री करण्यासाठी कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या घरी भेट देऊ शकते आणि/किंवा बिझनेस टेलिफोन नंबरसवर संपर्क करू शकते आणि/किंवा आवश्यक वाटलं तर ह्या कामासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सी ग्राहकांना त्यांच्या घरी आणि/किंवा बिझनेसच्या पत्त्यावर भेट देऊ शकतात.

इ) कर्जाच्या सर्व अर्जासाठी कंपनीकडून पोचपावती दिली जाईल.

ii) कर्जाचं मूल्यांकन आणि नियम व अटी

अ) सामान्यपणे, अर्ज करताना कंपनीकडून कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेला सर्व तपशील घेतला जाईल. जर कंपनीला अतिरिक्त माहिती हवी असेल तर कंपनी ग्राहकाला तात्काळ पुन्हा संपर्क करेल.

ब) कंपनीकडून कर्जदाराला त्याच्या प्रादेशिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात एक मंजूरी पत्र देण्यात येईल, ज्यामध्ये मंजूर होणारी कर्जाची रक्कम आणि त्याचे नियम व अटी, वार्षिक व्याज दर, अर्ज करण्याची पध्दत, ईएमआयची संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर) ही माहिती देण्यात येईल आणि कर्जदाराकडून हे नियम आणि अटी प्राप्त झाल्याची एक लेखी स्वीकृती घेण्यात येईल.

क) प्रत्येक कर्जदाराकडून, कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना पोचपावतीच्या बदल्यात कर्जाच्या कागदपत्रांची एक प्रत आणि कर्जाच्या कागदपत्रात सांगितलेल्या सर्व कागदपत्रांची प्रत कंपनीकडून घेतली जाईल.

ड) कंपनी कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये, कर्ज द्यायला विलंब झाला तर आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क ठळक अक्षरात स्पष्ट करेल.

iii) कर्जाचा अर्ज नाकारल्याची सूचना

जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज पुरवू शकत नसेल तर कर्ज नाकारण्याचं कारण (एक /अनेक) देऊन कंपनी लेखी स्वरूपात कळवेल.

iv) नियम आणि अटींमधील बदलांसह कर्जाचं वितरण

अ) मंजूरी पत्र / कर्जाची कागदपत्रे ह्यात सांगितलेल्या नियम आणि अटींच्या अधीन राहून ग्राहकाच्या

आवश्यकतांनुसार, ग्राहकाने केलेल्या वितरणाच्या विनंतीनुसार वितरण केलं जाईल.

ब) कोणताही बदल झाला, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू फी / शुल्क इत्यादींमध्ये बदल झाला तर कंपनी ग्राहकाला त्याच्या प्रादेशिक भाषेमध्ये किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेमध्ये सूचना देईल. व्याज दरातील बदल आणि शुल्क फक्त संभाव्य परिणाम करतील ह्याची कंपनीकडून खात्री केली जाईल.

क) नियम आणि अटींसह वितरणाच्या वेळापत्रकात काही बदल झाला तर कंपनीकडून ग्राहकाला सूचना दिली जाईल. जर असा बदल ग्राहकासाठी नुकसानकारक असेल तर ग्राहक 60 दिवसांमध्ये आपलं खातं बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क न देता आपलं खातं दुसरीकडे नेऊ शकतो.

ड) कर्जाच्या खात्या अंतर्गत रि कॉल / अॅक्सलरेट पेमेंट किंवा कामगिरी ह्याचा निर्णय किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटी मिळवणे हा पर्याय कर्जाच्या कागदपत्रांसह दिला जाईल.

इ) सर्व देय रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर किंवा कर्जाची शिल्लक रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर ग्राहकाविरुद्ध कोणत्याही दाव्याकरिता कोणतेही कायदेशीर अधिकार किंवा लीएन ह्याच्या अधीन राहून, कंपनीकडून सर्व तारण परत दिलं जाईल. जर अशा अधिकारांचा वापर करायचा झाला तर ग्राहकाला उरलेल्या दाव्याच्या संपूर्ण तपशीलासह त्याची ग्राहकाला सूचना दिली जाईल आणि सदर दावा पूर्ण होईपर्यंत भरला जाईपर्यंत कंपनीकडून तारण स्वतःकडे ठेवलं जाईल.

4.2. एचएफसीकडून आकारल्या जाणाऱ्या जास्त व्याजाचं नियमन

अ) फंडाची किंमत, मार्जिन आणि जोखीमेचा हसा असे संबंधित घटक लक्षात घेऊन कंपनीकडून व्याज दराचं मॉडेल स्वीकारण्यात येईल आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेवर व्याज दर ठरवला जाईल. व्याज दर आणि

जोखिमेची वर्गवारी, कर्जदारांच्या विविध वर्गवारीसाठी लागू करायाचा विविध व्याज दर, कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जाच्या फॉर्ममधून सांगितला जाईल आणि मंजूरी पत्रात खासकरून स्पष्ट केला जाईल.

ब) दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर) ह्यासाठी धोरण कंपनीकडून आखून दिलं जाईल.

क) व्याज दर आणि जोखिमेची वर्गवारी, आणि दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर) कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वृत्तपत्रात प्रकाशित केलं जाईल. व्याज दरात जर काही बदल झाला तर वेबसाइट किंवा इतर माध्यमांमध्ये प्रकाशित केलेली माहिती बदलली जाईल.

ड) व्याज दर आणि दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर) हे वार्षिक दर असतील ज्यामुळे कर्जदाराला नेमक्या दरांची सहज कल्पना येईल आणि आपल्या खात्यातून किती रुपये वसूल होतील हे कळेल.

इ) कर्जदारांकडून हप्ता घेतल्यावर त्यात व्याज आणि मुद्दलाचा फरक स्पष्टपणे दाखवला जाईल.

ई) प्रक्रिया आणि कामकाजावर नियंत्रण ठेवण्यासाठी कंपनीकडून अंतर्गत यंत्रणा नेमली जाईल, जेणेकरून कर्जदारांशी संपर्क करताना त्यात पुरेशी पारदर्शकता येईल.

4.3. हमी

विनंती केल्यावर कर्जाचा तारणदार किंवा होऊ शकणारा तारणदार यांना कंपनी सांगेल की:

अ) त्याची / तिची तारणदार म्हणून किती क्षमता आहे;

ब) आमच्याकडे वचनबद्ध झाल्यावर त्याचं / तिचं रकमेचं दायित्व

क) अशी परिस्थिती ज्यात दायित्व देण्यासाठी कंपनीकडून तारणदारांना संपर्क केला जाईल;

ड) तारणदार म्हणून पैसे देण्यात त्याने / तिने कसूर केला तर तारणदाराच्या इतर पैशांवर कंपनीचा अधिकार आहे का

इ) विशिष्ट रकमेपर्यंत त्याचं / तिचं दायित्व मर्यादित आहे का की ते अमर्यादित आहे;

ई) एक तारणदार म्हणून त्याचं / तिचं दायित्व संपण्याची वेळ आणि परिस्थिती; आणि

य) तारणदार ज्या कर्जदारासाठी तारणदार बनला आहे त्या कर्जदाराच्या भौतिक स्थितीत मोठा बदल झाला तर कंपनी त्याची माहिती विनंतीनुसार तारणदाराता देईल;

र) तारणदार ज्यासाठी तारणदार बनला आहे त्या कर्जाची परतफेड करण्यात जर कर्जदाराने कसूर केला आणि आम्ही तारणदाराला आवाहन केले असता, जर तारणदाराने त्याच्याकडे पैसे देण्याचे पुरेसे माध्यम असूनही (किंवा ग्रुप एंटीटीसाठी हमी देण्यात आली) तारणदाराने आम्ही मागणी केलेली रक्कम देण्यात कसूर केला तर अशा तारणदाराला कसूरदार मानण्यात येईल.

ल) कर्जासाठी हमी देताना जी कागदपत्रे तयार केली जातील त्यातील नियम आणि अटी तारणदारासाठी लागू राहातील.

व) जाणूनबुजून कसूर करण्यात आला तर आवश्यक असल्यानुसार, तारणदाराविरुद्ध कायदेशीर कारवाई केली जाऊ शकते.

4.4. देय रकमेची वसुली

अ) कंपनी जेव्हा कर्ज देते तेव्हा कंपनीकडून ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करून सांगितली जाते, ज्यात रक्कम, मुदत आणि परतफेडीचा कालावधी सांगितला जातो. पण ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचा अवलंब केला नाही तर स्थानिक कायद्यांच्या आधारे कारवाई केली जाते आणि देय रकमेच्या वसुलीसाठी कंपनीने नेमलेली कारवाई केली जाते. ह्या कारवाईमध्ये ग्राहकाला स्मरण देणारी सूचना पाठवणे किंवा त्याच्याकडे वैयक्तिक भेट देणे आणि / किंवा असेल तर तारणाचा ताबा घेणे अशी कृती केली जाते.

ब) कंपनीने 'वसुली प्रतिनिधीसाठी आचारसंहिता' आणि देय रकमेच्या वसुलीसाठी आणि तारणावर ताबा घेण्यासाठी धोरण आखून दिले आहे आणि ग्राहकाकडून देय रकमेची वसुली करताना त्याचा अवलंब केला जातो. वसुलीच्या धोरणात सौजन्य, योग्य वागणूक आणि अनुनय ह्याचा अंतर्भाव असतो. ग्राहकाचा आत्मविश्वास वाढवणे आणि दीर्घकालीन नाते जपणे हे कंपनीचे ध्येय असते.

5. खासगीपणा आणि गोपनीयता

सर्व ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती कंपनीकडून खासगी आणि गोपनीय म्हणून जपली जाईल (ग्राहक जरी पुढे ग्राहक म्हणून टिकला नाही तरीही) आणि त्यासाठी खालील तत्वे आणि धोरणे पाळली जातात.

अ) ग्राहकाने किंवा इतरांनी ग्राहकासंबंधी दिलेली माहिती किंवा तपशील कंपनीकडून कोणालाही आमच्या ग्रुपमधील इतर कंपन्या / संस्थांना दिला जात नाही, फक्त खालील असामान्य प्रकरणात वगळून:

- i. लोकांच्या हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असते.
- ii. कंपनीला माहिती देणे आवश्यक असते (उदाहरणार्थ भ्रष्टाचार रोखण्यासाठी), पण ग्राहक किंवा त्यांच्या खात्याची माहिती (ग्राहकाचं पीपीपीपी नाव आणि पत्ता यासह) मार्केटिंग हेतूसाठी आमच्या ग्रुपमधील कंपन्यांना किंवा इतरांना देण्यासाठी वरील कारण वापरू शकत नाही.
- iii. ग्राहकाने आम्हाला माहिती उघड करण्यासाठी सांगितले असेल किंवा कंपनीकडे ग्राहकाची परवानगी असेल.
- iv. कंपनीला ग्राहकाचा संदर्भ देण्याचे सांगण्यात आले तर तो देण्याआधी कंपनीला ग्राहकाच्या संमतीची गरज लागेल.

ब) जर ग्राहकाने विनंती केली तर कंपनीने ग्राहकाची जी माहिती स्वतःकडे जपून ठेवली आहे त्याबद्दल सध्याच्या कायदेशीर चौकटीत ग्राहकाच्या अधिकाराचा विस्तार कंपनीकडून ग्राहकाला सांगितला जाईल.

क) जोवर ग्राहक संमती देत नाही तोवर कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या हेतूसाठी वापरणार नाही.

6. तक्रारी, गान्हाणे आणि सूचना

6.1. अंतर्गत प्रक्रिया

अ) जर ग्राहकाच्या काही तक्रारी आणि गान्हाणे असेल तर ते प्राप्त करणे, नोंदवणे आणि ते सोडवणे हे करण्यासाठी कंपनीकडे एक यंत्रणा आणि प्रक्रिया आहे, त्यासाठी चॅनल पार्टनर्स, डायरेक्ट सेलिंग एजंट (डीएसएज), डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (डीएमए) इत्यादींचा उपयोग केला जातो आणि सर्व तक्रारी ऑनलाइन घेतल्या जातात आणि त्या कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध असतात.

ब) तक्रारी योग्य पध्दतीने आणि जलदपणे हाताळल्या जाव्यात म्हणून आमच्या प्रक्रियेची तपशीलवार माहिती कुठे मिळेल हे कंपनी ग्राहकांना सांगेल.

क) जर ग्राहकाला तक्रार नोंदवायची असेल तर कंपनी ग्राहकाला सांगेल

- i) हे कसे करायचे
- ii) तक्रार कुठे करायची
- iii) तक्रार कशी करायची
- iv) प्रतिसाद केव्हा मिळू शकतो
- v) तक्रार सोडवून घेण्यासाठी कोणाला संपर्क करायचा
- vi) प्रतिसादाबद्दल समाधान झालं नाही तर काय करायचं ग्राहकांना कोणताही प्रश्न असेल तर आमचे कर्मचारी त्यासाठी मदत करतील.

ड) जर ग्राहकाने लेखी तक्रार दिली असेल तर कंपनीकडून त्याला एक आठवड्याच्या आत तक्रारीवर पोहोच पावती दिली जाईल / प्रतिसाद दिला जाईल. कंपनीच्या नेमलेल्या टेलिफोन हेल्प डेस्क किंवा कस्टमर सर्व्हिस नंबरवर ग्राहकाने फोनवर तक्रार दिली असेल तर कंपनी ग्राहकाला कंप्लेंट रेफरंस नंबर देईल आणि मधल्या काळात त्यांना पुढील प्रगतीची माहिती देईल.

इ) सदर प्रकरण तपासल्यानंतर कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी कंपनीला आणखी वेळ का हवा ते स्पष्ट करून सांगेल आणि ग्राहकाची तक्रार प्राप्त झाल्यापासून सहा आठवड्यात प्रतिसाद द्यायचा प्रयत्न करेल. जर त्यानंतर ग्राहकाचं समाधान झालं नाही तर ती तक्रार पुढे कशी न्यायची हे ग्राहकाला सांगेल.

फ) कंपनी आपल्या वेबसाइटवर आणि आपल्या प्रत्येक शाखेवर अद्ययावत ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा डिजिटल वॉलवर प्रकाशित करेल, ज्यात ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या विविध वाहिन्या आणि प्राप्त तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनी किती कालावधीत प्रतिसाद देईल याची रूपरेषा दिली जाईल.

छ) ग्राहकाला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा प्राप्त प्रतिसादाबद्दल असमाधानी असल्यास, ग्राहक एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा पोस्टाद्वारे एनएचबी, नवी दिल्ली येथे आपल्या तक्रारी नोंदवून एनएचबीच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो

7. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

अ) कंपनी खात्री करेल की जाहिरात आणि प्रमोशनचं सर्व साहित्य स्वच्छ आणि वस्तुस्थितीनुसार आहे.

ब) कोणत्याही माध्यमातील आणि प्रमोशन साहित्यातील कोणतीही जाहिरात सेवा आणि प्रॉडक्टकडे लोकांचं लक्ष वेधून घेईल आणि व्याज दराचा संदर्भ त्यात दिला असेल, तसेच इतर फी आणि शुल्क लागू असेल तर कंपनीकडून ते सांगितलं जाईल आणि विनंती केल्यावर किंवा वेबसाइटवर संबंधित नियम आणि अटींचा संपूर्ण तपशील उपलब्ध होईल.

क) ग्राहकांना खालीलपैकी कोणत्याही एका माध्यमाद्वारे व्याज दर, कॉमन फी आणि दंडात्मक शुल्क (जर असेल तर) ह्याची माहिती मिळेल

- i) कंपनीच्या शाखांमध्ये सूचना पहा
- ii) कंपनीच्या शाखा किंवा हेल्पलाइनवर कॉल करा
- iii) कंपनीने नियुक्त केलेले कर्मचारी / हेल्प डेस्क यांच्याकडून माहिती मिळवा
- iv) टॅरिफ शेड्यूल पहा

ड) सहाय्यक सेवा देण्यासाठी कंपनीने तृतीय पक्षांकडून सेवा प्राप्त केली तर कंपनीकडून खात्री केली जाईल की असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (जर तृतीय पक्षाकडे उपलब्ध असेल तर) कंपनी जितक्या गोपनीयतेने आणि सुरक्षितपणे सांभाळते तितकीच तृतीय पक्षही सांभाळतील.

इ) जर कंपनीला योग्य वाटले तर ग्राहकाला उपलब्ध असलेले कंपनीचे विविध फिचर्स ग्राहकाला वेळोवेळी सांगितले जातील. कंपनीचे प्रॉडक्ट्स / सेवा ह्या संदर्भातील कंपनीचे इतर प्रॉडक्ट्स किंवा प्रमोशनल ऑफर्सची माहिती ग्राहकाला तेव्हाच कळवली जाईल जेव्हा ग्राहकाने अशी माहिती / सेवा प्राप्त करण्यासाठी मंजुरी दिली असेल.

ई) डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (डीएसएज) किंवा डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमएज) ह्यांच्यासाठी कंपनीकडून आचारसंहिता नेमून दिली जाईल, ज्यांची सेवा कंपनीकडून मार्केट प्रॉडक्ट / सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी स्वीकारली जाईल आणि कंपनीचे प्रॉडक्ट्स वैयक्तिकपणे किंवा फोनद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकांना संपर्क करताना त्यांना स्वतःची ओळख देण्यास सांगण्यात येईल.

य) आमचे प्रतिनिधी / कुरियर किंवा डीएसए कोणताही चुकीचा व्यवहार करत असतील किंवा ह्या आचारसंहितेचं उल्लंघन करत असतील आणि त्याची तक्रार आम्हाला ग्राहकांकडून प्राप्त झाली तर तक्रारीनुसार तपासणी

करण्यासाठी आणि ग्राहकाचं समाधान होईपर्यंत तक्रार सोडवण्यासाठी कंपनीकडून योग्य पाउले उचलली जातील.

8. सामान्य माहिती

- अ) कर्जदाराच्या व्यवहारात कंपनी कधीही ढवळाढवळ करणार नाही, मात्र कर्जाच्या करारातील नियम आणि अटींमधील हेतू वगळून (कर्जदाराने आधी माहिती उघड केली नाही असे लक्षात आले तर)
- ब) ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहार: जर ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहार कंपनीला तपासायचे असतील तर ग्राहकाने सहाय्य करावे आणि कंपनीला आवश्यक वाटले तर पोलीस / इतर तपास करणाऱ्या एजन्सींना सामील केलं जाईल, त्यांनाही सहकार्य करावे.
- क) जर ग्राहकाने भ्रष्टाचाराची कृती केली तर ग्राहकाच्या खात्यातील सर्व नुकसानांना ग्राहक जबाबदार राहिल. जर ग्राहकाने पुरेशी काळजी न घेता कृती केली आणि त्यातून नुकसान झाले तर ग्राहकच त्यासाठी जबाबदार राहिल.
- ड) कंपनी आपल्या प्रॉडक्ट्स आणि सेवांची माहिती ग्राहकाला पुढीलपैकी एका किंवा अनेक भाषांमध्ये देईल: हिंदी, इंग्लिश किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- इ) कंपनीकडून कोणतेही प्रॉडक्ट्स, सेवा, सुविधा इत्यादी देताना किंवा सादर करताना वय, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, जात, पंथ किंवा अपंगत्व ह्यानुसार भेदभाव केला जाणार नाही. तसेच, समाजातील विविध गटांसाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये सामील होताना किंवा सहभाग घेताना ह्यामुळे कंपनीला प्रतिबंध येणार नाही.
- य) कर्ज / कर्जाचं खातं हस्तांतर करण्यासाठी कंपनी कर्जदाराकडून प्राप्त झालेल्या विनंतीवर कार्यवाही करेल. विनंती प्राप्त झालेल्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कंपनीकडून मंजूरी किंवा इतर पर्याय कळवला जाईल. असं हस्तांतरण हे कायदानुसार, पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार व्हायला हवं.
- र) आचारसंहिता प्रकाशित करण्यासाठी कंपनी
- आवश्यक असेल तर ग्राहकाला आचारसंहितेची प्रत देईल.
 - विनंती केल्यावर ही आचारसंहिता काउंटरवर उपलब्ध करून देईल किंवा इलेक्ट्रॉनिक संपर्क अथवा मेलद्वारे पाठवेल.
 - प्रत्येक शाखेमध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ही आचारसंहिता उपलब्ध करून देईल. आचारसंहितेसंबंधी माहिती देण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देईल आणि आचारसंहिता अंमलात आणेल.