

फॅमिली होम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

उचित सराव कोड ("FPC")

१. पार्श्वभूमी

फॅमिली होम फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "FHFPL"), हाऊसिंग फायनान्स कंपनी म्हणून ("HFC"), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") "नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी- गृहनिर्माण वित्त कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021" ("RBI HFC दिशानिर्देश") द्वारे विहित केलेल्या 'फेअर प्रॅक्टिस कोड' चे पालन करणे आवश्यक आहे.

रिझर्व्ह बँकेच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या निर्देशानुसार, त्यांच्या संचालक ("बोर्ड") बोर्डाच्या मान्यतेने, कंपनीने हा उचित सराव कोड ("FPC" किंवा "कोड") तयार केला आहे.

२. लागूता

ही संहिता सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू आहे, मग ती FHFPL किंवा सहाय्यक कंपन्यांद्वारे किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे प्रदान केली जातात. , इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही मोडद्वारे, कोणत्याही शक्तीच्या घटनेशिवाय. संहिता अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहार या संहितेच्या भावनेचे पालन करतात.

३. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

a. कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराद्वारे समजणाऱ्या भाषेत असावा

b. अर्जामध्ये, कंपनीने कर्जदाराचा फायदा प्रभावित करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट करावी, जेणेकरून इतर HFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराद्वारे एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकतो. कर्ज अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत प्रस्तुत करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील सूचित करेल

c. कंपनी कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित नसल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंड कोणतेही, फिक्स्ड वरून फ्लोटिंग रेटवर कर्ज स्विकारण्यासाठी किंवा उलट, कोणतेही अस्तित्व व्याज पुन्हा सेट क्लॉज आणि इतर कोणतीही बाब जी ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करते अशा शुल्क/शुल्काविषयीची सर्व माहिती ग्राहकांना पारदर्शकपणे उघड करेल. अशा प्रकारे, कंपनी कर्जाच्या अर्ज प्रक्रिया/मंजुरीमध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. पुढे, कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की असे शुल्क/ फी भेदभावरहित आहेत.

d. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देईल, ज्यामध्ये कर्ज अर्ज निकाली काढला जाईल, ती कालमर्यादा सूचित केली जाईल.

4. कर्जाचे मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याचा संवाद

a. कंपनी, अर्जाच्या वेळी, कर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील गोळा करेल. जर कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला त्याच्याशी पुन्हा संपर्क साधला जाईल असे लगेच कळवले जाईल.

b. कंपनी कर्जदाराला, एका दस्तऐवजाच्या माध्यमातून मंजूर कर्जाची रक्कम, लागू व्याजदर, पद्धत यासह विविध अटी व शर्ती अर्जाची, EMI रक्कम जर असेल तर संरचनेसह, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक व्याज इ. ची मंजूरी कळवेल. एक विधिवत अशा मंजूरी अटींची स्वीकृत प्रत रेकॉर्डवर ठेवली जाईल.

c. उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करेल.

d. कंपनी नेहमी कर्जदाराला वितरणापूर्वी किंवा वितरणापूर्वी संलग्नक कर्ज कराराची प्रत व पोचपावती इतर प्रतीसह देईल.

e. कर्ज अर्ज नाकारल्यास, कंपनी कर्जदाराला कर्जाचा प्रस्ताव नाकारण्याची कारणे सांगेल.

5. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

a. कंपनी कर्ज करार/मंजूरी पत्रात नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीनुसार मंजूर रक्कम वितरित करेल.

b. यासह वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची कंपनी कर्जदाराला सूचना देईल. व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य आणि योग्य आहेत या संदर्भातील अट देखील कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली आहे हे देखील सुनिश्चित कंपनी करेल.

c. अटी व शर्तीमध्ये बदल केल्यास ग्राहकाचे नुकसान होत असेल, तर तो ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो.

d. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त मागणी परत बोलावण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय सिक्युरिटीज, कर्ज कराराशी सुसंगत असतील.

e. कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा थकबाकीच्या वसुलीवर सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. कंपनीच्या विरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा ध्येयधोरणाच्या अधीन असलेली रक्कम कर्जदार जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर

कंपनी कर्जदाराला नोटीस देईल उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि ज्या अटीनुसार कंपनीला संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत/अदा होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे.

6. संचालक मंडळाची जबाबदारी

a. कंपनी, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, वाद आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य निवारण यंत्रणा प्रस्थापित करेल. कंपनी आणि तिच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातात आणि त्यांची विल्हेवाट लावली जाते हे यंत्रणा सुनिश्चित करेल.

b. कंपनीच्या संचालक मंडळाने संहितेच्या अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेचे कार्य यांचे नियतकालिक पुनरावलोकन केले पाहिजे. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित विहित केलेल्या अंतराने बोर्डाकडे सादर केला जाईल

7. तक्रारी आणि तक्रार निवारण

a. कंपनीकडे तक्रारी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करणे यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया, ऑन लाईन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह प्रत्येक कार्यालयात उपलब्ध आहे. एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, FHFPL त्याला/तिला एका आठवड्यात पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये अधिकारी जो तक्रारीला सामोरे जाईल त्याचे नाव आणि पद असावे. FHFPL च्या फोनवर तक्रार केल्यास नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांक, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

b. प्रकरण तपासल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला त्याचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ लागेल तर का ते स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करू आणि तरीही समाधानी नसल्यास त्याची/तिची तक्रार पुढे कशी घ्यावी हे त्याला/तिला कळवले जाईल.

c. FHFPL वेळोवेळी, तिची तक्रार निवारण प्रक्रिया (ईमेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात, टर्नअराउंड वेळसमस्येचे निराकरण करणे, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) पीडित कर्जदाराच्या तक्रारी दाखल करण्यासाठी, तिच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध/अपडेट करेल.

d. FHFPL ने त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाइटवर प्रदर्शित केले आहे की जर तक्रारदारास एका महिन्याच्या कालावधीत FHFPL कडून प्रतिसाद प्राप्त न झाल्यास किंवा प्रतिसादाबाबत असमाधानी असल्यास, तक्रारदार नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी, एनएचबीच्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा पोस्टाद्वारे एनएचबी, नवी दिल्ली येथे संपर्क साधू शकतात.

8. वाजवी आचरण संहिता संप्रेषणाची भाषा आणि पद्धत

वाजवी आचरण संहिता (जे शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजेल अशा भाषेत असावे) वर वर्णन केलेल्या निर्देशांच्या आधारावर FHFPL द्वारे मंडळाच्या मान्यतेने लागू केले जाईल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी ते कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकले जाईल.

9. HFCs द्वारे आकारले जाणारे जादा व्याजाचे नियमन

- कंपनीचे मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे. कंपनीच्या मंडळाने दंडात्मक व्याज/शुल्क (असल्यास) स्पष्टपणे धोरण निश्चित केले आहे.
- व्याजाचे दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) FHFPL च्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जावे. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- व्याज दर आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.
- कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतात.

10. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक आहे.
- कंपनी, सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातींमध्ये, इतर शुल्क आणि शुल्क, जर काही असतील तर, लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधितांचे संपूर्ण तपशील. अटी व शर्ती विनंतीवर किंवा त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.
- कंपनी व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांविषयी शाखांमध्ये सूचना देऊन तसेच टेलिफोन किंवा हेलप-लाइनद्वारे; त्याच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्क द्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शक आणि दर वेळापत्रक प्रदान करून माहिती प्रदान करेल.
- कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, अशा तृतीय पक्षांनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीच्या समान गोपनीयतेसह आणि सुरक्षिततेसह हाताळणे आवश्यक आहे.

e. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देऊ शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या / सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तर ती मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दिली जाऊ शकते.

f. आवश्यकतेनुसार, कंपनी त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (DSAs) एक आचारसंहिता लागू/विहित करेल ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी वापरल्या जातात ज्यात इतर बाबींमध्ये त्यांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करणे आवश्यक असते.

g. आवश्यकतेनुसार, कंपनी मंडळाच्या मान्यतेनुसार डायरेक्ट सेलिंग एजंट (DSAs)/ डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट (DMAs) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारेल.

h. जेव्हा आणि लागू होईल तेव्हा, कंपनी वेळोवेळी DMA च्या आचरणाचे पुनरावलोकन करेल. कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरिरने किंवा डीएसएने 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.

11. हमीदार

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

- i. हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- ii. दायित्वाची रक्कम तो/ती त्याला/स्वतःला कंपनीला देईल;
- iii. ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;
- iv. जेव्हा कंपनीचे हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनी त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा घेईल;
- v. हमीदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत का; आणि
- vi. हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या ज्या वेळेत आणि परिस्थितीत सोडल्या जातील तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल.
- vii. जामीनदाराने कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, तरीही थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी साधने असल्यास, अशा जामीनदाराला देखील जाणूनबुजून डिफॉल्टर मानले जाईल.

FHFPL त्याला/तिला ज्या कर्जदाराचा तो/ती हमीदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल माहिती देईल

12. गोपनीयता

वर्तमान आणि पूर्वीच्या ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. FHFPL ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणालाही प्रदान करणार नाही:

- I. कायद्याने माहिती द्यायची असेल तर.
- II. माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
- III. कंपनीच्या हितासाठी त्यांना फसवणूक टाळण्यासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास. ग्राहकाचे त्याच्या/तिच्या परवानगीशिवाय विपणनाच्या उद्देशाने माहिती कोणालाही दिली जाणार नाही.
- IV. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- V. कंपनीला एखाद्या ग्राहकाबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, परवानगी देण्यापूर्वी कंपनी त्याचे लेखी प्रत प्राप्त करेल.

कंपनीने त्याच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटी अंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

FHFPL ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या हेतूसाठी वापरणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः त्यांना तसे करण्यास अधिकृत करत नाही.

13. सामान्य

- a. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत) कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- b. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असे
- c. जेव्हा केव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा FHFPL ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीच्या कालावधीनुसार 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 सुरक्षितता परत मिळवून देणे समाविष्ट असेल.

d. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, FHFPL छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इत्यादी. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

e. आवश्यक असल्यास, कंपनी रिकव्हरी एजंटना गुंतवून ठेवण्यासाठी धोरण तयार करेल.

f. कंपनी खालील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद करण्यावर प्री-पेमेंट शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:

- जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून पूर्व-बंद होत आहे.
- जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतः च्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे.

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

सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज पूर्वनिश्चितीच्या वेळी, कर्ज निश्चित किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, निश्चित/फ्लोटिंग रेटला लागू होणारे प्रीक्लोजर नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दर गृहकर्जांना लागू होते

g. FHFPL वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदार(ने) सह किंवा त्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही.

h. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात गृहनिर्माण कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्तीची जलद आणि चांगली समज होण्यासाठी, FHFPL अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करेल. दस्तऐवज कंपनीकडून मिळणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. FHFPL सदर दस्तऐवज डुप्लिकेटमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करेल. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत सुपूर्द करावी.

i. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठीचे वेळेचे नियम आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलूंचे प्रदर्शन आवश्यक आहे. म्हणून, कंपनी "नोटिस बोर्ड" , "पुस्तके/ब्रोशर" , "वेबसाइट" , "डिस्लेचे इतर मोड" आणि "इतर समस्या" वरील सूचनांचे पालन करेल.

j. FHFPL खालीलपैकी कोणत्याही भाषेत FHFPL द्वारे ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा प्रदर्शित करेल:

हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

k. FHFPL वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

दिव्यांग. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे वयावरील निर्बंध कायम लागू राहतील

i. कंपनी वेळोवेळी अपडेट केलेले FPC/ MITC कंपनीच्या अधिकृत वेबसाइट

[https://www.fhfpl.co.in/wp-](https://www.fhfpl.co.in/wp-content/uploads/2023/06/Most%20Important%20Terms%20and%20Conditions.pdf)

[content/uploads/2023/06/Most%20Important%20Terms%20and%20Conditions.pdf](https://www.fhfpl.co.in/wp-content/uploads/2023/06/Most%20Important%20Terms%20and%20Conditions.pdf) वर शुल्काचे वेळापत्रक, अटी आणि शर्तीमधील बदल इ. प्रकाशित करेल., त्याच्या कार्यालयांच्या सूचना फलकावर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त. FHFPL विनंती केल्यावर एक प्रत देखील काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा ईमेलद्वारे प्रदान करेल. तथापि, हे FHFPL ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

m. योग्य पोस्टल पत्ता, ई-मेल आयडी, दूरध्वनी क्रमांक आणि मोबाईल क्रमांक आणि FHFPL सह संप्रेषणाच्या इतर कोणत्याही माध्यमांची नोंदणी करणे ही कर्जदाराची जबाबदारी आहे.

n. कर्जाच्या मुदतीचा विस्तार: जेव्हा जेव्हा ROl मध्ये कोणतीही वरची सुधारणा होते, तेव्हा FHFPL आपोआप/संभाव्यपणे, कर्जदाराला त्याच्या कर्ज खात्यातील बदल आणि शिल्लक कर्ज कालावधीची माहिती देईल. कर्जदाराकडे पर्याय असतील -

- i. लागू वर्धित EMI संभाव्यपणे भरण्यासाठी किंवा
- ii. लागू एकरकमी प्रीपेमेंट भरा आणि समान EMI चालू ठेवा किंवा
- iii. समान EMI सुरू ठेवा आणि कर्जाचा कालावधी वाढवा.

वरीलपैकी एकासाठी कंपनी कार्यालय/शाखेला भेट देणे/संपर्क करणे, संप्रेषण पोस्ट करणे/व्याजदरात बदल करणे ही कर्जदाराची जबाबदारी असेल.

o. जेव्हा जेव्हा कर्जासाठी ROl (कार्ड दर) मध्ये खालच्या दिशेने पुनरावृत्ती केली जाते, तेव्हा तेच संभाव्य नवीन कर्जासाठी लागू होते. जुन्या कर्जाच्या संदर्भात, लागू असलेल्या अटीच्या अधीन राहून, कर्जदारांना नवीन कंपनीच्या गृहनिर्माण वित्त दरावर स्विकारून आणि नाममात्र शुल्क भरून आणि काही औपचारिकता पूर्ण करून ROl मोड रीसेट करून कमी झालेल्या व्याज दराचा लाभ घेण्याचा पर्याय असेल.

p. संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी, कंपनी खाली नमूद केलेल्या गोष्टी करेल:

- विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करेल ;
- विनंती केल्यावर हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करेल;
- हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करेल; आणि
- त्यांचे कर्मचारी संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी प्रशिक्षित असल्याची खात्री करेल