

🏠 रेपको होम फायनान्स लिमिटेडची उचित व्यवहार संहिता (FPC)

(दिनांक १५ जुलै, २०२२ रोजी झालेल्या ११३ व्या बैठकीत मंडळाने यास योग्यरित्या मंजुरी दिली)

रेपको होम फायनान्स लिमिटेडची (यापुढे "कंपनी") उचित व्यवहार संहिता खालीलप्रमाणे आहे:

१. संहितेचा उद्देश

- * अ) ग्राहक संबंधांसाठी किमान मानक निश्चित करून चांगल्या आणि उचित पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- * ब) ग्राहकांना सेवांकडून वाजवी अपेक्षा काय आहेत, हे पूर्णपणे समजावे यासाठी अधिक पारदर्शकता वाढवणे.
- * क) उच्च कार्यकारी मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धामार्फत बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे.
- * ड) ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात उचित आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- * इ) गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

२. संहितेची अंमलबजावणी

- * अ) ही संहिता कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांवर आणि सेवांवर, किंवा डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेखालील) काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाने, संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने लागू होईल.
- * ब) ही संहिता सामान्य कामकाजाच्या वातावरणात लागू आहे, सिवाय कोणत्याही अप्रत्याशित घटनेच्या (force majeure) वेळी.
- * क) ही संहिता सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती तसेच व्यवहार संहितेच्या भावनांचे पालन करतील.

३. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- * अ) कर्जदाराला केलेले सर्व संवाद इंग्रजीमध्ये किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत असतील.
- * ब) कंपनी कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी देय असलेले शुल्क/आकार, कर्ज मंजूर/वितरित न झाल्यास परत मिळणाऱ्या शुल्काची रक्कम, पूर्व-पेमेंटचे पर्याय आणि शुल्क (असल्यास), विलंबित परतफेडीसाठी दंड व्याज/दंड (असल्यास), कर्जाचे निश्चित दरातून बदलत्या दरात किंवा याउलट रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्निर्धारण कलमाचे (interest reset clause) अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबीबद्दल सर्व माहिती कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करेल.
- * क) कंपनी कर्ज अर्जावर प्रक्रिया/मंजुरी देण्यामध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व-समावेशक खर्च (all in cost)' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. तसेच, हे शुल्क/आकार गैर-भेदभाव करणारे असतील याची खात्री केली जाईल.
- * ड) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून कंपनीने देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी नमूद केली जाऊ शकते.
- * इ) कंपनी सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देईल.

कर्जाचे निश्चित दरातून बदलत्या दरात किंवा याउलट रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्निर्धारण कलमाचे (interest reset clause) अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबीबद्दल सर्व माहिती कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करेल.

* क) कंपनी कर्ज अर्जावर प्रक्रिया/मंजूरी देण्यामध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व-समावेशक खर्च (all in cost)' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. तसेच, हे शुल्क/आकार गैर-भेदभाव करणारे असतील याची खात्री केली जाईल.

* ड) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून कंपनीने देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी नमूद केली जाऊ शकते.

* इ) कंपनी सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देईल.

४. कर्ज मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नामंजूर केल्याची सूचना

* अ) सामान्यतः, कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील कंपनी अर्जाच्या वेळी गोळा करेल. जर कोणतीही अतिरिक्त माहिती आवश्यक असेल, तर ग्राहकाला त्वरित कळवले जाईल.

* ब) कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्र द्वारे इंग्रजीमध्ये किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत, मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय रचना (EMI Structure), पूर्व-पेमेंट शुल्क, दंड व्याज (असल्यास) यासह सर्व अटी व शर्ती कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती आपल्या रेकॉर्डवर ठेवेल.

* क) कंपनी कर्ज करारामध्ये उशिरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंड व्याज ठळक अक्षरात (bold) नमूद करेल.

* ड) कंपनी प्रत्येक कर्जदाराला कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, पोचपावती घेऊन, कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत नक्कीच देईल.

* इ) जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ती नामंजूर करण्यामागचे कारण(णे) लेखी कळवेल.

५. कर्जाचे वितरण, अटी व शर्तीमधील बदलांसह

* अ) वितरण कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल.

* ब) कंपनी कर्जदार/जामीनदाराला operational सोयीसाठी इंग्रजीमध्ये, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंड व्याज (असल्यास), सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/आकार इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास त्याची सूचना देईल. कंपनी व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ भविष्यकालीन प्रभावाने (prospectively) लागू होतील याची देखील खात्री करेल.

* क) जर असे बदल ग्राहकाच्या नुकसानीचे असतील, तर त्याला/तिला ६० दिवसांच्या आत, कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता, आपले खाते बंद करण्याचा किंवा ते बदलण्याचा (switch) पर्याय सूचना न देता दिला जाईल.

* ड) करारानुसार पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत घेण्याचा/जलद करण्याचा (recall/accelerate payment or performance) किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

* इ) कंपनी सर्व देयके परत मिळाल्यावर किंवा कर्जाची थकीत रक्कम वसूल झाल्यावर, कर्जदाराविरुद्ध कंपनीकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठीच्या कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार (legitimate right or lien) च्या अधीन राहून, सर्व सुरक्षा (securities) जारी करेल. जर अशा भरपाईचा अधिकार (right of set off) वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या पूर्ण तपशिलासह आणि संबंधित दावा निकाली/भरला जाईपर्यंत कंपनीला सुरक्षा ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह, त्याची सूचना दिली जाईल.

६. डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मद्वारे स्रोत केलेली कर्जे

* सध्या, कंपनी डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मद्वारे कोणतेही कर्ज स्रोत करत नाही. तथापि, भविष्यात कंपनीने डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज स्रोत करण्याचा पर्याय निवडल्यास, कंपनी खालील गोष्टींचे पालन करेल:

* अ) एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.

* ब) एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाशी संवाद साधताना ते ज्या कंपनीच्या वतीने संवाद साधत आहेत, त्या कंपनीचे नाव अग्रक्रमाने (upfront) उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.

* क) मंजूरीनंतर लगेच, परंतु कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी, मंजूरी पत्र कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला जारी केले जाईल.

* ड) कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना पुरवली जाईल.

* इ) कंपनीने गुंतवलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल.

* फ) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल (grievance redressal mechanism) जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

७. तक्रारी आणि तक्रार निवारण

* अ) कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात, ऑनलाइन किंवा ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी आणि गाऱ्हाणी प्राप्त करणे, नोंदणी करणे आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.

* ब) जर ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर कंपनी एका आठवड्याच्या आत त्याला/तिला पोचपावती/उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये गाऱ्हाणे हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असेल. जर तक्रार कंपनीच्या निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे कळवली गेली असेल, तर ग्राहकाला एक तक्रार संदर्भ क्रमांक (complaint reference number) दिला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीबद्दल माहिती दिली जाईल.

* क) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला आपले अंतिम उत्तर पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का लागतो हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करेल. तसेच, ग्राहक समाधानी नसल्यास त्याला/तिला आपली तक्रार पुढे कशी घेऊन जायची हे कळवले पाहिजे.

* ड) कंपनी तक्रार दाखल करण्यासाठी आपली तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील, समस्या सोडवण्यासाठी लागणारा वेळ (turnaround time), तक्रार उच्च अधिकाऱ्याकडे नेण्याचा

(escalation) मॅट्रिक्स इ.) सार्वजनिक करेल आणि विशेषतः ती आपल्या वेबसाइटवर उपलब्ध असल्याची खात्री करेल.

* इ) कंपनी आपल्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल की जर तक्रारदाराला कंपनीकडून एक महिन्याच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाने तो/ती असमाधानी असेल, तर तक्रारदार नॅशनल हाऊसिंग बँक (NHB) च्या तक्रार निवारण कक्ष/GRIDS पोर्टलकडे NHB च्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा NHB, नवी दिल्ली येथे पोस्टद्वारे आपली तक्रार दाखल करून संपर्क साधू शकतो.

* फ) कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, त्यांच्या शाखांमध्ये/व्यवहार होत असलेल्या ठिकाणी, संपर्क साधता येणाऱ्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

८. उचित व्यवहार संहितेची भाषा आणि संवाद पद्धत

* अ) वर नमूद केलेल्या निर्देशानुसार उचित व्यवहार संहिता मंडळाच्या (Board) मंजूरीने कंपनीद्वारे अंमलात आणली जाईल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी त्याची ठळक वैशिष्ट्ये कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवली जातील.

९. कंपनीद्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अतिरीक्त व्याजाचे नियमन

* अ) RHFL चे मंडळ निधीची किंमत (cost of funds), मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमेसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन (approach for gradation of risk) तसेच कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याचे कारण अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदार किंवा ग्राहकाला उघड केले जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल. RHFL च्या मंडळाकडे दंड व्याज/शुल्क (असल्यास) साठी स्पष्टपणे आखलेले धोरण देखील असेल.

* ब) व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि दंड व्याज (असल्यास) कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध केले जातील किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जातील. व्याज दरांमध्ये बदल झाल्यावर वेबसाइटवर किंवा इतरत्र प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

* क) व्याज दर आणि दंड व्याज (असल्यास) वार्षिक दर (annualised rate) असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.

* ड) कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मूळ रक्कम यांचा स्पष्ट विभागणी (bifurcation) दर्शविला पाहिजे.

१०. कंपनीद्वारे आकारले जाणारे अतिरीक्त व्याज

* अ) कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क (दंड व्याज, असल्यास, यासह) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती आखेल.

* ब) कर्जदारांशी होणाऱ्या संवादात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, प्रक्रिया आणि कामकाजावर लक्ष ठेवण्यासाठी कंपनी एक अंतर्गत यंत्रणा (internal mechanism) लागू करेल.

११. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- * अ) कंपनी सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि वस्तुस्थितीवर आधारित असल्याची खात्री करेल.
- * ब) कोणत्याही माध्यमातील जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्यात, जे एखाद्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधते आणि त्यात व्याज दराचा संदर्भ समाविष्ट असतो, कंपनीने हे देखील सूचित केले पाहिजे की इतर शुल्क आणि आकार लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील मागणीनुसार किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.
- * क) कंपनी व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि आकार (दंड व्याज, असल्यास, यासह) आपल्या शाखांमध्ये सूचना लावून; दूरध्वनी किंवा हेलप-लाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; निर्दिष्ट कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शिका/टॅरिफ वेळापत्रक प्रदान करून माहिती देईल.
- * ड) जर कंपनी समर्थन सेवा (support services) प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा घेत असेल, तर कंपनीने अशा तृतीय पक्षांना ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचे (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळण्याची आवश्यकता ठेवावी.
- * इ) कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देऊ शकते. इतर उत्पादने किंवा प्रचारात्मक ऑफर्सबद्दलची माहिती ग्राहकांना केवळ तेव्हाच कळवली जाऊ शकते जेव्हा त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.
- * फ) कंपनी आपल्या प्रत्यक्ष विक्री एजन्सीज (DSAs) साठी आचारसंहिता विहित करेल, ज्यांची सेवा उत्पादने/सेवांचे विपणन करण्यासाठी घेतली जाते. या आचारसंहितेमध्ये, इतर बाबींसह, त्यांना ग्राहकाकडे वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी संपर्क साधताना आपली ओळख उघड करण्याची आवश्यकता असेल.
- * ग) आमच्या मंडळाने १३ नोव्हेंबर २०२० रोजी झालेल्या १०३ व्या बैठकीत डीएसए (DSA) साठी मॉडेल आचारसंहितेत सुधारणा केली आहे. मंडळाने वेळोवेळी सुधारित केलेली मॉडेल आचारसंहिता देखील कंपनीच्या उचित व्यवहार संहितेचा भाग असेल.
- * ह) कंपनीचा प्रतिनिधी/कुरियर किंवा डीएसए (DSA) यांनी कोणत्याही अयोग्य वर्तनात भाग घेतला किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले अशी कोणतीही तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी तसेच नुकसान भरपाई देण्यासाठी योग्य पाऊले उचलली जातील.

१२. जामीनदार (Guarantors)

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला खालील गोष्टींबद्दल माहिती दिली पाहिजे:

- * अ) जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व (liability);
- * ब) कंपनीप्रती तो/ती किती दायित्व स्वीकारत आहे;
- * क) कंपनी त्याला/तिला आपले दायित्व भरण्यास सांगेल अशा परिस्थिती;
- * ड) जामीनदार म्हणून तो/ती पैसे भरण्यास अयशस्वी झाल्यास, कंपनीकडे असलेल्या त्याच्या/तिच्या इतर पैशांवर कंपनीचा अधिकार असेल का;

- * इ) जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट मर्यादेपुरते आहे की ते अमर्यादित आहेत;
- * फ) जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व कधी आणि कोणत्या परिस्थितीत पूर्ण होईल तसेच कंपनी त्याला/तिला याबद्दल कशा प्रकारे सूचित करेल.
- * ग) जर जामीनदार, थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, कर्जदार/ऋणदात्याने केलेली मागणी पूर्ण करण्यास नकार देत असेल, तर अशा जामीनदाराला देखील जाणूनबुजून थकबाकीदार (wilful defaulter) मानले जाईल. कंपनी ज्या कर्जदारासाठी तो/ती जामीनदार आहे, त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल त्याला/तिला माहिती देत राहील.

१३. गोपनीयता आणि गुप्तता (Privacy and Confidentiality)

वर्तमान आणि मागील दोन्ही ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि खालील तत्त्वे व धोरणांनुसार मार्गदर्शन केले जाईल:

- * I. कंपनी खालील अपवादात्मक प्रकरणांशिवाय, ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी पुरवलेला असो वा नसो, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही उघड करणार नाही:
- * अ) कायदानुसार माहिती देणे आवश्यक असल्यास.
- * ब) माहिती उघड करण्याची जनतेप्रती आपली जबाबदारी (duty towards the public) असल्यास.
- * क) कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). तथापि, याचा उपयोग ग्राहकांबद्दल किंवा ग्राहक खात्यांबद्दलची माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) विपणन (marketing) उद्देशांसाठी, समूहातील इतर कंपन्यांसह, कोणालाही देण्यासाठी कारण म्हणून करू नये.
- * ड) जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले असेल, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- * इ) जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर संदर्भ देण्यापूर्वी त्यांची लेखी परवानगी घेतली जाईल.
- * II. कंपनीकडे असलेल्या त्याच्या/तिच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्याच्या विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत असलेल्या ग्राहकाच्या हक्कांच्या मर्यादेबद्दल त्याला/तिला माहिती दिली जाईल.
- * III. कंपनी विपणन उद्देशांसाठी ग्राहकाच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर करणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः तसे करण्यास त्यांना अधिकृत करत नाही.

१४. सामान्य

- * अ) कंपनी कर्ज करारनाम्यातील अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कामात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात येत नाही).
- * ब) कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजे आक्षेप (असल्यास), अशा विनंतीच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक करारनाम्यातील अटींनुसार असेल.
- * क) कर्ज देताना, कंपनी कर्जदाराला रक्कम, कालावधी (tenure) आणि परतफेडीची वारंवारता (periodicity) यानुसार परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करेल. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, तर

थकबाकी वसुलीसाठी देशाच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रिया पाळली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन आणि/किंवा सुरक्षा (security) असल्यास ती ताब्यात घेऊन (repossession) आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

* ड) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा (harassment) अवलंब करणार नाही, उदा. कर्जदारांना विचित्र वेळी वारंवार त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तनाचा समावेश असल्याने, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण घेतले आहे.

* इ) RHFL च्या मंडळाने वसुली एजंट्स (Recovery agents) नियुक्त करण्यासाठी धोरण मार्गदर्शक तत्वे (policy guidelines) स्वीकारली आहेत. मंडळाने वेळोवेळी सुधारित केलेली वसुली एजंट्स नियुक्त करण्यावरील धोरण मार्गदर्शक तत्वे देखील कंपनीच्या उचित व्यवहार संहितेचा भाग असतील.

* फ) कंपनी खालील परिस्थितींमध्ये गृह कर्जाच्या पूर्व-समाप्तीवर (pre-closure) पूर्व-पेमेंट लेव्ही (levy) किंवा दंड (penalty) आकारणार नाही:

* I. गृह कर्ज बदलत्या व्याज दरावर (floating interest rate) आधारित असेल आणि ते कोणत्याही स्रोतातून पूर्व-समाप्त केले गेले असेल.

* II. गृह कर्ज निश्चित व्याज दरावर (fixed interest rate) आधारित असेल आणि कर्जदारांनी ते स्वतःच्या स्रोतातून पूर्व-समाप्त केले असेल.

* III. या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्रोत" या शब्दाचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेऊन मिळवलेला स्रोत वगळता कोणताही स्रोत आहे.

* IV. सर्व दुहेरी/विशेष दराचे (निश्चित आणि बदलत्या दरांचे संयोजन) गृह कर्ज निश्चित/बदलत्या दरांसाठी लागू असलेले पूर्व-समाप्तीचे नियम लागू करतील, हे पूर्व-समाप्तीच्या वेळी कर्ज निश्चित दरावर आहे की बदलत्या दरावर यावर अवलंबून असेल. दुहेरी/विशेष दराच्या गृह कर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याज दराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्ज बदलत्या दराच्या कर्जामध्ये रूपांतरित झाल्यावर, बदलत्या दरासाठीचा पूर्व-समाप्ती नियम लागू होईल. हे यानंतर फोरक्लोज (foreclosed) केल्या जाणाऱ्या अशा सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृह कर्जांना लागू आहे. हे देखील स्पष्ट केले आहे की निश्चित दराचे कर्ज म्हणजे ज्यामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित असतो.

* ग) कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसाय वगळता इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही बदलत्या दराच्या मुदत कर्जावर (floating rate term loan), सह-कर्जदार (co-obligant(s)) असोत वा नसोत, फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

* ह) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात सहमती झालेल्या गृह कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्तींचे त्वरित आणि चांगले आकलन सुलभ करण्यासाठी, कंपनी अशा कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज Annexure-1 नुसार असलेल्या स्वरूपामध्ये सर्व प्रकरणांमध्ये प्राप्त करेल. हा दस्तऐवज कंपनीद्वारे प्राप्त केल्या जाणाऱ्या सध्याच्या कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल. हा दस्तऐवज दोन प्रतींमध्ये (duplicate) आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार केला जाईल. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात योग्यरित्या अंमलात आणलेली दुसरी प्रत पोचपावती घेऊन कर्जदाराला सुपूर्द केली जाईल.

* ई) कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता वाढवण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याज दर, दंड व्याज (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे नियम आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध महत्वाच्या पैलूंचे प्रदर्शन (Display) आवश्यक आहे.

* ज) कंपनी वेळोवेळी अद्ययावत केलेली उचित व्यवहार संहिता/सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्तींचा दस्तऐवज, ज्यात शुल्कांचे वेळापत्रक, अटी व शर्तींमधील बदल इत्यादी समाविष्ट आहेत, आपल्या अधिकृत वेबसाइट

www.repcohome.com वर प्रकाशित करेल, तसेच शाखेच्या नोटीस बोर्डवर प्रदर्शित करेल. कंपनी मागणीनुसार, काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संवाद किंवा ईमेलद्वारे देखील एक प्रत प्रदान करेल.

* क) कंपनी आपली उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: इंग्रजी, हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

* ल) कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्म या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तसेच, कंपनी दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांशी अपंगत्वाच्या कारणास्तव उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी प्रदान करताना भेदभाव करणार नाही. तथापि, समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजनांमध्ये भाग घेण्यापासून किंवा त्या स्थापित करण्यापासून कंपनीला वगळले जात नाही.

* म) सामान्यतः, ग्राहकाच्या कोणत्याही खात्याशी संबंधित सर्व डेटा/कागदपत्रे कर्जाच्या/खात्याच्या समाप्तीनंतर ५ वर्षांनी नष्ट केली जातील आणि ५ वर्षांनंतर अशा खात्यांची कोणतीही माहिती/डेटा प्रदान करण्याची कोणतीही विनंती कंपनी पूर्ण करू शकणार नाही.

१५. ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या

* अ) कर्जाचे वितरण झाल्यानंतर आणि कर्जदार/विक्रेत्याच्या नावाने धनादेश (cheque) जारी केल्यानंतर, कोणत्याही कारणामुळे खरेदी व्यवहार पूर्ण होऊ शकला नाही आणि धनादेश कर्ज खात्यात परत जमा झाला, तर कर्जदाराने कर्ज खात्यातून रक्कम डेबिट केल्याच्या तारखेपासून कर्ज बंद होईपर्यंतच्या कालावधीसाठी लागू दराने व्याज भरावे.

* ब) ग्राहकाने कंपनीच्या वेबसाइटवर वेळोवेळी प्रकाशित केलेल्या आपला ग्राहक ओळखा (Know Your Customer - KYC), मनी लॉन्ड्रिंग विरोधी (Anti Money Laundering - AML) आणि ग्राहक स्वीकृती धोरण (Customer Acceptance Policy) या नियमांचे पालन केले पाहिजे.

* क) कंपनी केवळ कर्जाच्या मंजूरी आणि वितरणाशी संबंधित असेल, परंतु मालमत्ता/मालमत्ता-संबंधित समस्यांसाठी कोणतीही हमी (warranty) देणार नाही आणि कर्जदाराने स्वतः मालमत्तेच्या शीर्षक (title), बांधकामाची गुणवत्ता, प्रकल्पाची प्रगती इत्यादींबाबत समाधानी असणे अपेक्षित आहे.

* ड) कंपनीद्वारे संप्रेषणासाठी योग्य टपाल पत्ता, ई-मेल आयडी, दूरध्वनी क्रमांक आणि मोबाईल क्रमांक आणि इतर कोणताही तपशील नोंदणीकृत करणे ही कर्जदाराची जबाबदारी आहे.

* इ) कर्जदाराने कर्जाची मोठी/एकरकमी पूर्व-पेमेंट केल्यामुळे कर्जाचा कालावधी (tenure) समान ठेवून ईएमआयच्या रकमेत प्रमाणानुसार (pro-rata) कपात करण्याची विशिष्ट विनंती केल्यास, ईएमआय कमी करण्याची विनंती विचारात घेतली जाईल. अशा विनंत्या एका आर्थिक वर्षात फक्त एकदाच स्वीकारल्या जातील.

१६. फेअर प्रॅक्टिस कोड (Fair Practice Code) चा आढावा

* कंपनीच्या व्यवसाय, परिचालन किंवा नियामक आवश्यकतांवर आधारित उचित व्यवहार संहितेचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाईल, परंतु मंडळाच्या मंजूरीच्या तारखेपासून ३ वर्षांपेक्षा जास्त नाही. धोरण आणि लागू नियामक तरतुदीमध्ये कोणतीही विसंगती असल्यास, नियामक तरतूद (regulatory provision) प्रभावी राहील.

१७. व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचे अधिकार

* व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांना कामकाजाचे निर्णय घेण्यास, कोणत्याही परिचालन कार्यपद्धती/मार्गदर्शक तत्त्वे मंजूर करण्यास, धोरण दस्तऐवजांचा अर्थ लावण्यास आणि स्पष्टीकरणे प्रदान करण्यास आणि RBI आणि इतर एजन्सींनी वेळोवेळी जारी केलेल्या कोणत्याही पुढील नियामक/इतर मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करण्यासाठी वरील धोरण दस्तऐवजात पुढील बदल करण्यास अधिकृत केले आहे. या धोरणाचा उद्देश कंपनीच्या कार्यासाठी धोरणात्मक आढावा तयार करणे आहे आणि आवश्यक असेल तेथे व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांना या धोरणाच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी नियम तयार करण्यास अधिकृत केले आहे.

१८. संहितेचा प्रचार

संहितेचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनी:

- * I. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची एक प्रत प्रदान करेल;
- * II. ही संहिता मागणीनुसार काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संवाद किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करेल;
- * III. ही संहिता प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करेल;
- * IV. संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेला कृतीत आणण्यासाठी सर्व कर्मचाऱ्यांनी प्रशिक्षण घेतले आहे याची खात्री करेल.