



न्याय्य प्रथा संहिता

STAR HFL

संस्करण 1.1

न्याय्य प्रथा संहिता

तयार केलेले:
सुचविलेले:
मान्यता मिळविलेले:
निर्देशक मंडळ
निर्देशक मंडळाच्या प्रती: आशीष जैन प्रबंध निर्देशक DIN: 02041164

शीर्षक	स्टार न्याय्य प्रथा संहिता
नवीनतम प्रकाशनाची तारीख	
संस्करण	1.1

न्याय्य प्रथा संहिता

1. परिचय

स्टार हाउसिंग फायनेंस लिमिटेड (स्टार एचएफएल) एक उद्दीष्टाने सहित असलेली नोंदणी केलेली आहे, ज्याच्या उद्दीष्टे पहिले घर खरेदी करणाऱ्यांना EWS/LIG/MIG वर्गात क्रेडिट पहुंच प्रदान करणे आणि भारत सरकारच्या "सर्वासाठी घर" मिशनला मत मोजण्यासाठी एक समर्थक बनवायची आहे. समाजातील स्थितीत सुधारण्याच्या मूलतत्त्वानुसार, कंपनी समाजाला सोडवून सोडलेल्या मार्गाने परत सोडवण्याचे दृष्टिकोन असलेले आहे, ज्याने भारतीय जनतेच्या सर्वांगीण उत्तमसाठी सतत बदल करण्यास साह्य्य करण्याची इच्छा असलेली आहे, धर्म, धर्म, जात, रंग किंवा लिंगानुसार कोणतीही भेदभाव न करून. कंपनीने सोडलेल्या अपूर्ण परिवर्तनांसाठी आणि समाजाच्या उत्तमसाठी क्वांटिटेटिव्ह आणि क्वालिटेटिव्ह पैकी लाभार्थींना साहाय्य करणाऱ्या त्या पहिल्या उद्यमांसाठी काम करण्याची इच्छा आहे.

या धोरणातील अभ्यासांचा विस्तृत तराज्ञाची ओळख STAR HFL द्वारा अनुसरण करण्याची अभिप्रेती करते, ज्यामुळे कंपनीला कर्ज जीवनचे सर्व क्षणे समयानुसार सर्वक्रियांसाठी ग्राहकांसोबत समरस आणि निष्पक्षपणे काम करण्यात साहाय्य होईल. एक्कीकरणचे न्यायपूर्वक काम करण्याची तत्परता कंपनीच्या "सत्य, पारदर्शकता आणि समर्पण" या मौल्यांच्या साथीच्या आधारांकिंवा नियमित करेल.

2. उद्देश

- ग्राहकांसोबत केलेल्या मौल्यमापनांमध्ये अद्वितीय व्यावसायिक अभ्यासांची संवर्धने.
- ग्राहकांसोबत संपूर्ण संवादात पारदर्शकता वाढवणे, त्यामुळे ग्राहक कंपनी आणि त्याच्या कर्मचाऱ्यांकडून संपूर्ण माहिती असलेली असते आणि कंपनी आणि त्याचे कर्मचाऱ्य विरुद्ध किंवा त्याच्या अनुयायांच्या उपभोग्यांसाठी योग्य मानकांप्रमाणे अपेक्षांशी साक्षर असते.
- प्रशिक्षणार्थ आणि कामगिरीमध्ये उत्कृष्टतेला पंधरवडे केवळ स्थानांतर उत्कृष्ट गोष्टींमध्ये सुसंगतता प्रोत्साहित करणे.
- ग्राहकांसोबत खुले आणि सौम्य संबंध वाढवणे
- उदाहरणार्थ, भारतीय गृहनिर्माण उद्योगातील विश्वास वाढवण्यात एक महत्वाची भूमिका असलेली मुद्रा आणि भूमिका निर्माण करणे.

3. कोड लागू करणे

- या कोडला संपूर्ण कर्मचाऱ्यांकिंवा जुडलेल्या स्तरावर (ऑन रोल आणि ऑफ रोल) आणि कंपनीच्या उत्पाद आणि सेवांच्या प्रदानात सहभागी (परंतु सीमित नसलेल्या गोष्टींमध्ये सह) लागू होईल जे कंपनीच्या उत्पाद आणि सेवांच्या प्रदानात संलग्न आहेत, ऑनलाइन किंवा ऑफलाइन मोडमध्ये किंवा पोस्ट, फोन किंवा इतर माध्यमांद्वारे.
- या कोडला गृहनिर्माण संबंधित सर्व व्यापार क्षेत्रांमध्ये लागू होईल, ज्यामध्ये कर्ज मूळवाचन, कर्ज प्रक्रिया, कर्ज व्यवस्थापन, संग्रह आणि विपणी/ब्रँडिंग समाविष्ट आहे. कंपनीचे कोडसंबंधी बचत

न्याय्य प्रथा संहिता

करण्याचे जबाबदारी करणाऱ्यांच्या द्वारे त्याची प्रतिबद्धता साक्षरतेने, व्यवसायात्मकपणे काम करणाऱ्यांचे प्रदर्शन करणाऱ्यांच्या द्वारे, कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण घेण्याचे आणि त्याच्या दिशेने उन्नतीसाठी त्यांना प्रशिक्षण देण्याचे माध्यमे त्याची प्रतिबद्धता मापते.

- c) कंपनीने नियमित रूपाने कर्मचाऱ्यांसोबत संलग्न बैठके आणि सेमिनार्स आयोजित करणार आणि कर्मचाऱ्यांना कोडबद्धतेची आणि त्याच्या अनुसरणाची योजना करण्यासाठी वापरले जाईल, त्यामुळे उन्नतीत एक्सेलेंसमध्ये आणखी मदत करण्यास साक्षरता घेईल.

4. चारळ

- a) STAR HFL ग्राहकांना उत्पाद आणि सेवांच्या संबंधित सर्व माहिती, तसेच व्याज आणि शुल्क आणि शुल्कांची ग्राहकांक खुले आणि पारदर्शकपणे प्रदान करेल.
- b) STAR HFL खातेवारीच्या नियमानुसार आणि पर्यायांच्या संरचनेत डिझायन केलेल्या सर्व उत्पाद आणि सेवांमध्ये सर्व विधानानुसार आहे आणि त्या नियमकंपन्यांनी ठरवलेल्या नियमानुसार आहे.
- c) STAR HFL ग्राहकांना सर्व माहिती पुरवण्यासाठी:
- शाखांतर नोटिस लागू करणे;
 - मार्केटिंग आणि प्रमोशनल साहित्यांद्वारे
 - कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे
 - कंपनीने आवडतानुसार किंवा विधिनुसार आवडतानुसार अन्य कोणत्याही माध्यमांद्वारे.

5. शुल्क

STAR HFL ग्राहकांना सर्व शुल्क आणि शुल्कांची स्पष्टपणे माहिती पुरवणार आहे, त्यामध्ये:

- कर्जाच्या विविध टप्प्यांत सापडणारं प्रक्रिया शुल्क प्लस इतर लागू होणारं शुल्क.
- कर्ज अर्जाच्या परिणामानुसार होणारं प्रक्रिया शुल्कांचं अन-परत.
- कर्जाचे पूर्व-भुक्तान करण्याची आणि त्यामुळे असलेली शुल्क, किंवा त्यामुळे होणारे अनुक्रम, त्यामुळे नोंदवलेल्या विवादांकिंवा भर प्रदान करण्याची विचारात्मक विचारात्मक करेल.
- किंवा शुल्कांचे अनुप्रयोग आणि उलटीसाठी शुल्क
- फ्लोटिंगमधून दृष्टिपटलेल्या शुल्कांतर्गत कर्जाचे स्विच करण्याचे शुल्क.
- व्याज रीसेट विकल्प आणि त्यामुळे असलेल्या शुल्कांचे प्रावधान, किंवा त्यामुळे त्याने तो उपभोग केलेल्यास त्याची शुल्कांची संबंधित माहिती प्रदान करेल.

6. मार्केटिंग आणि विक्रय

- a) STAR HFL सुनिश्चित करेल की सर्व मार्केटिंग आणि प्रमोशन सामग्री, जसे की ब्रोशर/पॅम्पलेट/लीफलेट/डॅन्लर/फ्लायर/स्टॅंडीस, इत्यादी, उत्पाद आणि सेवा प्रस्तुतीशी संबंधित सूचना असलेली असलील अजून प्रस्तुतीशी जागतिक असली पाहिजे.

न्याय्य प्रथा संहिता

- b) डिजिटल आणि प्रिंट मीडियावर इच्छित दरपर्यंतची डेटा असलेली प्रमोशन सामग्रीत ब्याजाची संदर्भ असल्यास, इतर शुल्क आणि करांची लागू होणारी माहितीही ग्राहकाला विनंतीसाठी उपलब्ध करू शकता असली त्याची सूचना देण्याचे नियमित.
- c) STAR HFL संबंधित ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती, ती त्यांना उपलब्ध केली जाते किंवा नाही, त्यांच्या क्रेडिट/कायदेविषयक/तांत्रिक/ऑपरेशन्स आणि कलेक्शनच्या क्षेत्रातील तिसऱ्या पक्षचे सेवेदार आपली माहिती संवेदनशीलतेने, कंपनीच्या धोरणांसह जात असल्याने संभाळून ठेवतील.
- d) STAR HFL त्यांच्या ग्राहकांना त्यांच्या द्वारा सदस्यता घेणाऱ्या उत्पादांच्या आणि प्रस्तावांच्या मुख्य विशेषतांची माहिती अपडेट करेल. कंपनीच्या इतर प्रस्तावांसंबंधित माहिती त्यांना केवळ त्यांच्या सहमतीनंतर सुरू केली जातील, त्यांच्या उपलब्ध संवादांच्या माध्यमांतर्गत.
- e) STAR HFL उत्पादांच्या ब्रँडिंगसाठी आपली सेवा घेतलेल्या वित्तीय मध्यस्थ/व्यापारी सहयोगी/व्यवसायिक आपले सर्विसेसचे एक संहद ठरवतील. त्यांनी कस्टमरला नेमका STAR HFL ची सेवा विपणी करण्याची विनंती केली की ते किंवा त्यांची संलग्नता साक्षात्कारांतर्गत पहाण्यासाठी.
- f) जर कंपनीला उपरोक्त स्टेकहोल्डरविरुद्ध किंवा कुटील उल्लंघनाबद्दल कोणतेही तक्रार मिळेल तर कंपनीने क्रियान्वय ठरवून ग्राहकाला आवश्यक साहाय्य पुरवण्याची जबाबदारी घेईल.

7. कर्ज

A. कर्जाची अर्ज आणि प्रक्रिया

- a) अर्जात सर्व आवश्यक माहिती असेल, ज्यामुळे ग्राहकाला इतर घर ऋण कंपन्यांच्या अटी आणि अटींची तुलना करण्यात मदत होईल, ज्यामुळे ग्राहक त्याच्या घर ऋणाच्या संदर्भात सुचलीत आणि सुविचारित निवड करून घेऊ शकतो
- b) सर्व ग्राहकांना विनंतीसाठी लागू असलेल्या फी आणि शुल्कांची टाटा उपलब्ध करून त्यांना समजदारीत, सोपे आणि स्पष्टपणे प्रक्रियेद्वारे संबंधित माहितीसह ग्राहकाला पूर्ण माहिती उपलब्ध करण्याचा प्रक्रिया होईल
- c) STAR HFL, पूर्णपणे पूर्ण अर्जाची माहिती मिळावणाऱ्या ग्राहकाला स्वीकृती प्रमाणपत्र मिळविणार आहे. STAR HFL कंपनीने ग्राहकाला अधिकृत केले तर त्याची कर्ज अर्जाची चरणीसंबंधित चरणांसाठी कंपनीसोबत चरणांतर संवाद करणे आवश्यक असल्यास, ग्राहकाला सुचलीत केले जाईल
- d) नेशनल हाऊसिंग बँक (एनएचबी) यांच्या परिप्रेक्ष्यात वृत्तपत्र क्रमांक एनएचबी

न्याय्य प्रथा संहिता

(एनडी)/डीआरएस/नीति वृत्तपत्र क्रमांक ७२/२०१४-१५ दिनांक २३ एप्रिल २०१५ अनुसार, STAR HFL e-KYC सत्यापनाच्या कामात आहे. कंपनीने कर्ज अर्जाच्या कालावधीत ग्राहकाला अर्ज करण्याच्या वेळी आवश्यक विधीनुसार सूचना देईल की ग्राहकाला वैशिष्ट्ये किंवा क्लासिफिकेशन सहाय्यार्थ केली जाईल

- e) सर्व कर्ज अर्जांची प्रक्रिया आवश्यक कागदपत्रांसह संलग्न करण्यात आली पाच हप्ते पर्यंत होईल.
- f) अर्ज काढण्याची निर्णय ग्राहकाला लिखितपणे अधिकृत संवादांतर्गत सांगण्यात आणि त्याचे कारण स्पष्टपणे व्यक्त करण्यात आणणे आवश्यक आहे

B. कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/अटींची

- a) कर्ज कंपनीच्या धोरणां, मार्गदर्शके, जोखीम व्यवस्थापन संरचनेआणि स्थापित केलेल्या स्थानिक क्रियाप्रवृत्तींसोबत मूल्यमापन केला जाईल. या मूल्यमापनाआधारे प्रत्येक अर्जला त्याच्या मौल्यानुसार प्रक्रिया केली जाईल आणि योग्यतेनुसार त्याच्या मौल्यबद्ध सुरक्षा प्रवाहित केली जाईल
- b) ग्राहकाला स्वीकृतीपत्राद्वारे मान्यता प्राप्त केलील सीमा आणि त्याशी संबंधित शर्ते अधिकृत संवादांतर्गत सांगितली जाईल. पत्र मिळविल्यावर, ग्राहकाला त्याच्या लेखनातील साक्षरांतर सुचलीत करावंत
- c) ग्राहकाला कर्ज संबंधित कागदपत्रांची एक प्रति मागून त्याची उपलब्धता होईल आणि विनंतीद्वारे त्या प्राप्त करू शकतो. कंपनीने कंपनीच्या धोरणांसह आणि प्रक्रियेसह केलेल्या योग्यतांसह उच्चिंसीन वाढीसाठी विचारले तर त्याच्या केलेल्या दिलेल्या नियमांसाठी योग्यता मिळवण्यात आलेली नसल्यास त्या दिलेलेल्या अंतर्गत ग्राहकाला निर्णय करण्याची कंपनीला कोणतीही बाध्यता नसेल

C. कर्ज वितरण

- a) स्वीकृतीनंतर, संपत्तीची निरीक्षण करण्यात आणि आवश्यक शर्तांची पूर्ती करण्यात, स्वीकृत केलेले कर्ज तत्काल वितरित करणे आवश्यक आहे
- b) वितरण स्केज्यूलद्वारे होईल
- c) ब्याज दर आणि/किंवा शुल्क समाविष्ट करण्यात बदल होऊ शकतात, कंपनीने ऋणार्थीला अधिकृत संवादांतर्गत सूचित करणार आणि इतर लोकांसाठी, त्याचे सूचना पब्लिक नोटिस/शाखा/हब नोटिस बोर्ड आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रसार केले जाईल केवळ तेव्हा होईल
- d) ब्याज दरांचे आणि सेवा शुल्कांची बदल आवश्यक नसताना अंतिमपणे होईल
- e) कर्ज पुनःआवृत्ती किंवा अत्यंतपणे शुल्क भरणे योग्यता योग्य व्याख्यानानुसार होईल
- f) कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम भर-पूर देणे होत्या किंवा कंपनीने कोणत्याही कायदेशीर किंवा

न्याय्य प्रथा संहिता

अन्य कल्पना असल्याने देवाण किंवा त्याचे काही अधिक माग असल्यास, कंपनीला सर्व सुरक्षा प्रक्रिया सोडवावी. जर सेट ऑफची अधिकारी झाली तर कंपनी त्याच्यास संबंधित कच्चा द्यावंता त्याच्या कोणत्याही विवरणांसह ग्राहकला सूचित करणार आणि स्थिती दिलेली त्याच्या शेरा/सुलगवलेल्या करारापर्यंत त्यांनी त्यांची धरणं करणार आणि त्यांची जामिनी राखीन ठेवणार.

- g) कंपनी एका कर्जाच्या जमिनाराच्या कौशल्य, दायित्वे आणि दायित्वे विशेषतः सूचित करणार आणि त्यांना कर्जाच्या पुनरावृत्तीची स्थिती व त्यांची कोणतीही दोष असल्यास सूचित करणार.
- h) कंपनी ग्राहकाच्या वैयक्तिक क्षेत्रात अडकले नाही आणि तसेच संबंधाची दृष्टिकोन व्याप्तिने कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये व्यवस्थापित केलेल्या अटी आणि अटीनुसार असेही दुरुस्त असेल, त्या किंवा त्याच्या दुरुस्तीत लोन प्रस्तुत केलेल्या कोणत्याही माहितीचा त्याला सूचना देण्याची जबाबदारी ठरवणार, किंवा ग्राहकने कर्ज प्रक्रियेत देणाऱ्या कोणत्याही माहितीतील कुठल्याही बदलाचा पर्याय नसल्यास.

8. गोपनीयता आणि विशेषता

कंपनीस संबंधित सर्व ग्राहक माहिती, कंपनीच्या धोरणे आणि मार्गदर्शकांसह गोपनीय आणि विशेषता ठरवली जाईल (कर्ज जीवनकाळाची आणि कर्ज पूर्ण आणि अंतिम परतफारसाठी). कंपनीने ग्राहकाची ही माहिती कोणत्याही व्यक्तीला, समूह कंपन्यांसह, खालीलप्रमाणे, प्रदान करणार नाही,

- a) कंपनीक कानूनी रूपात कस्तूरत केलेल्या विधींवर प्राधिकृत संस्थांना माहिती प्रदान करणे आवश्यक असल्यास
- b) सार्वजनिक क्षेत्रात माहिती प्रदान करण्यासाठी एक कर्तव्य असल्यास
- c) माहिती प्रदान करणे कंपनीसाठी हितकर असल्यास (उदाहरणार्थ, फ्रॉड टाळण्यासाठी), परंतु ती कंपनीने हक्काचे अदानप्रदान करण्याचे कारण कारण असणार नाही, समूहातील इतर इंटिटीसमध्ये सहित कोणत्याही इतर व्यक्तिसाठी. ग्राहकाची सहमती नको, तरीही, माहिती प्रदान करण्याचे
- d) ग्राहक कंपनीस त्याच्या सूचनेचे लेखी प्रमाणे माहिती प्रदान करण्याची विनंती करतो तर, त्याची अनुमती किंवा निमंत्रण देतो. हे सहित करण्याची स्थिती ऋण कागदांमध्ये दस्तऐवजीत दर्शवू शकते.

9. क्रेडिट संदर्भ संस्था

- a) कंपनी क्रेडिट संदर्भ संस्थांना (सीआयबीएल, एक्सपीरियन, इक्विफॅक्स आणि सीआरआयएफ हाय मार्क) कर्ज अर्जाच्या क्षणी ग्राहकाची माहिती प्रदान करेल तात्कालिक ऋण मागणीच्या वेळी त्याचे क्रेडिट स्कोअर आणि त्याच्या दायित्वांसह त्याचे पुनर्प्रदान वाचवून पहा (इतिहासिक आणि सध्याचे दोनदा)
- b) कंपनी हक्काच्या विधिमुळे माहिती संदर्भ संस्थांस प्रदान करेल, या विनंतीनुसार. हे त्याच्या

न्याय्य प्रथा संहिता

आदेशानुसार होतेल, ज्यामुळे भरलेल्या पैसे देय, परंतु ग्राहकला संबंधित कंपनीच्या सफल विचारानुसार देण्याचे मिळवणे किंवा देण्याचे मुद्दे म्हणजे विनंतीच्या केलेल्या कंपनीच्या कागदपत्रांमध्ये नमूद केलेल्या रुपांतरानुसार

- c) कंपनी ग्राहकाला माहिती साझारा करण्याचे विषयी सूचित करेल आणि हे कर्ज कागदपत्रांमध्ये समाहित केलेले असेल. कंपनी ग्राहकला क्रेडिट संदर्भ संस्थांच्या भूमिकेचे स्पष्टीकरण करेल आणि त्याने प्रदान केलेली माहिती त्याच्या आपल्या जीवनात क्रेडिट मिळवायला किंवा न दिल्याची त्यांच्या क्षमतेवर कसा परिणाम होऊ शकतो हे सांगून द्यावे लागते
- d) ग्राहक आवश्यक असल्यास, त्याच्याकडून कंपनीने ग्राहकाच्या विषयी क्रेडिट संदर्भ संस्थांना कानूनानुसार माहिती प्रदान केली आहे, त्याची एक प्रति प्रदान करेल.

10. शुल्क संग्रहण

- a) प्रतिसाद क्षणी, STAR HFL ग्राहकला उधार चुकतायच्या क्रियाकलापाबद्दल त्याच्याकडून विस्तृत तपशील देतेल, जसे की कर्ज रक्कम, कालावधी आणि व्याज दरानुसार EMI रक्कम, चुकतायची तारीख, देय चुकवाव्याची वेळ, चुकतायची तारीख. जर ग्राहक चुकतायच्या क्रियाकलापांस सहमत नसेल तर कंपनी चुकतायच्या क्रियाकलापांसाठी दिशा निर्दिष्ट करेल जसे की नोटिस, कॉल्स, इमेल्स, व्यक्तिगत भेटी, ग्राहकाला कार्यालयास येऊन चुकतायच्या क्रियाकलापांसाठी वा त्याच्या आधी त्याच्या वित्तपोषणाची वापरायचीचीच रुपरेखा देईल.
- b) STAR HFL स्थानीय स्तरावरील किंवा कंपनीच्या प्रमाणित कर्मचारींनी शुल्क गोळवण्याचे वाचनपत्र दिले पाहिजे आणि ग्राहकला ओळखावा लागेल, आणि ग्राहकाच्या विनंतीनुसार कंपनीने जाहिराती पत्र, धारावाहिक इत्यादी दिलेले पाहिजे. व्यक्तीने ग्राहकला देय रक्कमच्या बारेत सर्व माहिती प्रदान करणार आणि
- c) STAR HFL स्थानीय स्तरावरील किंवा कंपनीच्या प्रमाणित कर्मचारींनी शुल्क संग्रहण आणि/किंवा सम्पत्तीची किंवा संपत्तीची काही मिळवण्याच्या कारवाईचे संबंध ठरवले त्याची पुनरावृत्तीच्या नेतृत्वात असतात
 - ग्राहक सामान्यतः आपल्या निवडलेल्या ठिकाणावर संपर्क साधण्यात येईल आणि ठराविक ठिकाण नसल्यास, त्याच्या निवासावर संपर्क साधण्यात आणि जर त्याच्या निवासावर अनुपस्थित असल्यास, त्याच्या व्यापार/वृत्तपतिवृत्तीच्या ठिकाणावर संपर्क साधण्यात आयोज्य आहे.
 - ग्राहकाचे गोपनीयता सापडविण्याची आवडती.
 - ग्राहकास संपर्क साधण्यात/आचारणात नागरिकपणे वागण्यात येईल.

न्याय्य प्रथा संहिता

- ग्राहकांशी संपर्क साधण्याची कालवारी सुबह 0700 ते संध्याकाळ 1900 या काळात असतील, असं नसल्यास ग्राहकाच्या व्यापार किंवा वृत्तपतिवृत्तीच्या विशेष परिस्थितीत इतरप्रकारे आयोज्य आहे
- ग्राहकाची विशेष काळ आणि ठिकाणावर कॉल करण्याची विनंती त्यांच्या किंवा त्याच्या अनुरोधानुसार समर्थन केले जाईल.
- कॉलचं वेळ आणि कॉलचं संख्या, आणि चरित्रातील विषय सर्व दस्तऐवजांत काढून ठेवले जाईल.
- कॉलेक्ट ड्यूझसाठी कॉल/भेटी करण्यात चुकिची परिस्थितीत, कुटुंबातील किंवा इतर काळाक्षणी त्याचं कॉल/भेटी करणे टाळले पाहिजे.
- कॉलेक्शन ड्यूझ विषयी तक्रार किंवा विवाद सुलझावायचं आणि त्यातील विचारांसंबंधित आणि व्यवस्थितपणे सहाय्य केले पाहिजे.
- कॉलेक्शन ड्यूझसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणावर भेटीची काळजी ठेव।

11. फेरफटके आणि तक्रारे

- a) कंपनीने ग्राहकांकी फेरफटके आणि तक्रारे मिळविण्यासाठी, त्या देण्यासाठी आणि त्यांची निघालेली समस्या/कामोकाजांसाठी सेट ऑफ प्रक्रिया आणि मार्गदर्शके स्थापित केली आहेत
- b) निर्देशक मंडळाने त्या मार्गदर्शकांनी दिलेल्या आणि कार्यान्वित करण्यात आलेल्या मार्गदर्शकांनी संबोधित केल्या आहेत
- c) कार्यालयीन कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकाच्या तक्रार/असंतोषाच्या नोंदीसाठी मदत करणार आणि ग्राहकाच्या समस्या/कामोकाजांना धीरे-धीरे सुनणार
- d) ग्राहकाच्या कंप्लेन/तक्रार कसे करावे हे ग्राहकाला सांगितले पाहिजे, कुठल्याही कंप्लेन करावंता, कुठल्याही स्थानी, कोणत्याही ठिकाणावर, कोणत्याही संवादाचे माध्यम अनुसरून, उत्तर किंवा उत्तर किंवा येणार किंवा कंप्लेन विरोध नसल्यास केवळ किंवा उत्तराचा संरचना केलेल्या गोष्टीची संरचना करणार
- e) कंपनीने विद्यमान असलेली कोणतीही लिखित तक्रार १ आठवड्यात स्वीकृत केली पाहिजे आणि त्यांना उत्तर देण्यात आले पाहिजे. स्वीकृतीला सहाय्यकर्त्याचं नाव, त्याचं पदवी घेतलं त्याची सांगती करणार
- f) कंप्लेन फोनवर किंवा किंवा किंवट तक्रार केली जाताना कर्मचाऱ्याने ग्राहकाला कोणताही संपर्क केल्यास, त्याच्याकडून ग्राहकाला सर्व तक्रारांसंबंधित संवादात वापरू शकतो वापरण्यात आलेल्या संबंधित क्रमांकाची द्यावील
- g) परीक्षणानंतर, कंपनीने उत्तर पाठवावंता किंवा किंवट उत्तर देण्याचं इच्छित आहे तर त्या परंतु चार

न्याय्य प्रथा संहिता

हप्ते

- h) जर ग्राहक संतुष्ट नसेल तर त्याच्याकडून त्याचं किंवा त्याचं वायदांतर्गत विचारलं तर त्या मार्गदर्शकाकडे चढवावंता

12. सामान्य

- a) कंपनीने ग्राहकाच्या कर्ज अर्ज प्रक्रियेत दिलेल्या माहितींची सत्यापने त्याच्याशी संपर्क साधून किंवा त्यांच्या निवास / व्यावसायिक स्थान / कामगिरी स्थानावर वैयक्तिकपणे या तथ्यांची चाचणी करेल. कंपनी टेलिफोन / मोबाइल अनुप्रयोगांसह टेबवर व्यक्तिगत चर्चा व्हिडिओ रेकॉर्ड करेल
- b) ग्राहकाच्या सहमतीसह, कंपनी बँक खात्यांची स्थिती एकच माध्यमातून लक्ष्यात घेतली जाईल, ज्याची क्रेडिट अर्ज प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून डाउनलोड करण्याची आवश्यकता आहे. त्या काळाच्या समयापर्यंत, ग्राहकाने त्याच्या हार्ड कॉपी देण्याची आवश्यकता आहे
- c) ग्राहकाला सूचित करण्यासाठी सौजन्य करण्यात आलंय जर कंपनीने त्याच्या खात्यातील किंवा पोलिस / इतर अन्वेषणकार्यात सहभागी व्हावंता तर
- d) कंपनीने ग्राहकाला सूचित केलंय की जर त्याने द्वयंत्रित्व चुकीची केली जाईल, तर त्याच्या खात्याच्या सर्व नुकसानांची जिम्मेदारी घेतली जाईल आणि जर त्याने सावधानीने कारणी पुरवली आणि ही कारणे नुकसानांसाठी जिम्मेदार असल्यास, त्याच्याकडून त्याचं जिम्मा व्हावंता
- e) कंपनीने ग्राहकांचं तरांगं दर्ज करणार नाही, त्याच्यासाठी जाती, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपांगपणाच्या आधारावर विचार न करणार
- f) कंपनी सामान्यपण एक कर्ज खात्याचे हस्तांतर करण्याची प्रक्रिया केवळ कर्जाधारक किंवा एक बँक / वित्तीय संस्थान प्रक्रियेत जाईल
- g) कंपनीने ग्राहकाला त्याच्या शाखेचं बंद किंवा स्थानांतरित होण्याची घोषणा करेल