

न्याय्य व्यवहार संहिता (एफपीसी)

१) प्रस्तावना आणि अंमलबजावणी

आर्ट हाऊसिंग फायनेंस (इंडिया) लिमिटेड (यापुढे उल्लेख "कंपनी" किंवा "एएचएफ") द्वारे न्याय्य व्यवहार संहिता (यापुढे "संहिता") च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार न्याय्य व्यवहार संहिता (यापुढे उल्लेख "संहिता" किंवा "एफपीसी") तयार केली आहे. कंपनी आणि अंतिम वापरकर्ते यांच्यामधील पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी आणि उत्तम व्यावसायिक संबंध प्रदान करण्यासाठी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेने (एनएचबी) जारी ही संहिता जारी केली आहे. लोकांच्या महितीसाठी संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित आणि प्रसारित केली जावी.

संहिता काउंटरवरून, फोनवरून, टपलाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांनी आणि इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सर्व सेवांना लागू होईल.

२) संहितेची उद्दिष्टे

सर्वोत्तम कापॉरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून काम करण्यासाठी आणि व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी कंपनीने ही संहिता विकसित केली आहे स्वीकारली आहे :

अ) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून, चांगल्या व न्याय्य पद्धती प्रचलित करणे.

ब) पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीकडून वाजवीपणे अपेक्षित असलेल्या सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल.

क) मार्केट शक्तींना, स्पर्धेद्वारे, उच्च चालक मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे.

ड) कंपनी आणि तिचे ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे ; आणि

इ) गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

३) निष्पक्ष व्यवहार आणि पारदर्शकता

कंपनी ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये हे सुनिश्चित करून निष्पक्ष आणि योग्य पद्धतीने वागेल :

अ) देऊ केलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी, कार्यपद्धती आणि पद्धतींमध्ये संहितेच्या वचनबद्धता आणि मानांकांचे पालन त्याचे सर्व कर्मचारी आणि संबंधित व्यक्ति करतील.

ब) कंपनीने देऊ केलेली उत्पादने व सेवा, संबंधित कायदे आणि नियमांच्या आवश्यकता शब्दाने आणि हेतूने देखील पूर्ण करतात.

क) ग्राहकांशी व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील.

ड) कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, विलंबाने परतफेड केल्याचा दंड कर्जदारला सांगितला जातो, म्हणजे कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजुरीमध्ये लावलेल्या सर्व शुल्कासह म्हणजेच "सर्व खर्चात", हे सर्व शुल्क भेदभावरहित आहेत.

४) महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी)

कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी, सेवा शुल्क, व्याज दर, देऊ केलेल्या सर्व सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी कालावधीचे नियम, आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबी महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) अंतर्गत समाविष्ट आहेत. कंपनी तिच्या सूचना फलकावर आणि वेबसाइटवर महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) प्रदर्शित करते आणि आपल्या ग्राहकांना देखील ते देतात. या दस्तऐवजात ते परिशिष्ट अ म्हणून जोडलेले आहे.

५) जाहिरात, विपणन आणि विक्री

कंपनी हमी देते की :

अ) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, पारदर्शक आणि दिशाभूल करणारे नसेल;

ब) कंपनीने प्रदान केलेल्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील जाहिराती, कंपनी इतर शुल्क लागू होतील की नाही हे सूचित करेल आणि संबंधित अटी आणि तपशील विनंतीनुसार उपलब्ध करून दिले जाईल.

क) व्याज दर, सामान्य शुल्क यांची माहिती शाखा/कार्यालयांमध्ये नोटिस देऊन प्रदान केली जाते; टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्कद्वारे ; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर पत्रक प्रदान करणे.

ड) जर कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला, तर असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनीने हाताळल्या प्रमाणे गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतात.

इ) ते आणि त्यांचे सहयोगी ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगतात. कंपनीची इतर उत्पादने/सेवा किंवा तिच्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास आपली

संमती दिली असेल तरच ती मेलद्वारे किंवा वेबसाइट किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करूनच दिली जाते.

फ) ते प्रत्यक्ष विक्री एजन्सिसाठी आचार संहिता तयार करते (यापुढे ज्याचा उल्लेख "डीएसए" असा होईल) ज्यांच्या सेवा कंपनीकडून कंपनीची उत्पादने/सेवा बाजारात आणण्यासाठी घेतली जातात, इतर बाबींपैकी डीएसए ला जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.

ग) कंपनीचे प्रतिनिधी/सेवक किंवा डीएसए कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले आहे किंवा संहितीचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकांकडून कोणताही तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारीची चौकशी आणि हाताळणी करण्यासाठी जर काही नुकसान झाले असेल तर ते भरून काढण्यासाठी योग्य ती पाऊले उचलली जातील.

६) कर्जे

i) अर्ज आणि प्रक्रिया

अ) कर्जदारच्या हितसंबंधावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती कंपनीच्या कर्ज अर्जामध्ये समाविष्ट केली आहे, जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्तीय कंपन्यांनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी ग्राहकाला अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाला महितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

ब) कर्ज अर्जामध्ये अर्जासोबत दाखल करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची सूचक यादी असते.

क) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पोच दिली जाईल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

ii) मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

१. कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले तपशील अर्ज आणि पडताळणीच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. ग्राहकाला सूचित केले जाईल की अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी कोणतीही माहिती आवश्यक असल्यास त्याच्याशी /तिच्याशी त्वरित संपर्क साधला जाईल.

२. कंपनी अर्जदारला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय ची संरचना, प्री पेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी व शर्ती लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने अटी व शर्तींना दिलेल्या लिखित स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.

३. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कंपनी प्रत्येक कर्जदारला कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक कागदपत्राच्या प्रतिसह कराराची प्रत न चुकता देईल.

iii) कर्जाचा अर्ज नामंजूर केल्याबाबत कळवणे

कंपनी ग्राहकाला कर्ज अर्ज नामंजूर केल्याची माहिती नामंजूर करण्याच्या करणांसह कळवेल.

iv) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

१. कंपनी कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रका नुसार वितरण करेल.
२. कंपनी कर्जदारला वितरण वेळापत्रक, व्याज, सेवा शुल्क, प्री पेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांचा परिणाम केवळ पुढील काळासाठी होईल आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारमध्ये समाविष्ट केली जाईल.
३. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोईचा असेल तर तो/ती ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.
४. करारच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी किंवा अतिरिक्त सेक्युरिटीज मागवण्याचा निर्णय घेणे/ वेगवान करण्याचा निर्णय, कर्जाच्या करारशी सुसंगत असेल.
५. कंपनी सर्व देयकांची परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसूली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदारच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सेक्युरिटीज मोकळ्या करेल. जर सेट ऑफ चा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याविषयी सूचना दिली जाईल.

v) जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ति कर्जासाठी जामीन राहण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल;

अ) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी

ब) तो/ती कंपनीचे किती रुपयाचे दायित्व घेणार आहेत.

क) ती परिस्थिती ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याची/तिची देय रक्कम भरण्यासाठी बोलवेल.

ड) जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यास अयशस्वी ठरला तर कंपनीने कंपनीमधील तिच्या/तिच्या इतर पैशांचा आधार घेतला आहे का ;

इ) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट सीमेपर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्याद आहेत;

फ) वेळ आणि परिस्थिति ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्यामधून मुक्त केले जाईल तसेच पद्धती ज्या पद्धतीने कंपनी त्याला/तिला मुक्त करण्याबद्दल सूचित करेल;

ग) जर जामिनदाराने कंपनीने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास थकबाकी भरण्यास पुरेसे साधन असूनही नकार दिला, अशा जामीनदारास देखील बुडवणारा म्हणून वागणुक दिली जाईल; आणि

ह) ज्या ग्राहकासाठी तो/ती जामीनदार म्हणून आहे त्याच्या परतफेडीच्या वर्तनात कोणताही प्रतिकूल प्रत्यक्ष फरक दिसल्यास;

७) गुप्तता आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (जरी ग्राहक यापुढे कंपनीचे ग्राहक नसतील) आणि खालील तत्वे व धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही प्रकट करणार नाही.

अ) जर माहिती कायद्याने देणे आवश्यक असल्यास

ब) जर माहिती उघड करणे हे जनतेप्रती कर्तव्य असल्यास

क) जर कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ फसवणूक टाळण्यासाठी) द्यावी , परंतु हे ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्याबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) विपणन हेतुसाठी सुद्धा, समूहातील इतर कंपन्यांना देखील माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.

ड) जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाची परवानगी असेल तर

इ) जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल तर ती देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी लागेल.

फ) ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या बद्दल कंपनीमध्ये असलेल्या वैयक्तिक नोंदीमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीच्या अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली पाहिजे.

ग) जोपर्यंत ग्राहक स्वतः विशेषतः कंपनीला तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी स्वतः कंपनीसह इतर कोणाकडूनही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

८) क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीज

नवीन खाते उघडताना, कंपनी ग्राहकांच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीज कडे पाठवेल आणि या संदर्भात आवश्यकतेनुसार इतर तपासण्या करू शकते.

कंपनी क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती देऊ शकते जर :

- i) जर ग्राहक त्याचे/तिचे देणे देण्यास मागे पडला आहे
- ii) थकीत रक्कम निर्विवाद नाही आणि
- iii) कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने तिच्या/तिच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी समाधानकारक प्रस्ताव दिलेला नाही.

या प्रकरणांमध्ये, कंपनीने ग्राहकाला लेखी कळवावे की ती ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना देण्याची योजना आखत आहे. त्याचवेळी, कंपनीने ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजची भूमिका आणि कंपनीने प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळवण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम स्पष्ट करेल.

जर ग्राहकाने तसे करण्यास संमती दिली असेल तर ग्राहकाच्या खात्याबद्दलची इतर माहिती क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना दिली जाऊ शकते.

क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना दिलेल्या माहितीची एक प्रत ग्राहकाने मागितल्यास, त्यांना ती दिली जाईल.

९) थकबाकी गोळा करणे

i) कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी, परतफेडीची मुदत याद्वारे परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देयके वसूल करण्यासाठी प्रचलित कायदानुसार परीभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटिस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन स्मरण करून देणे आणि/किंवा सेक्युरिटीज परत मिळवणे समाविष्ट असेल.

ii) कंपनी संकलन धोरण स्वीकारेल जे सौजन्य, वाजवी वागणूक, आणि मन वळवणे या तत्वावर तयार केलेले असेल. ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध जोपासण्यावर कंपनीचा विश्वास आहे. कंपनीचे कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी प्राधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती देय किंवा/आणि सेक्युरिटीज परत घेण्यासाठी स्वतःची ओळख करून देईल आणि कंपनीने जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर, कंपनीने किंवा कंपनीचे अधिकारांतर्गत जारी केलेले त्यांचे ओळखपत्र दाखवावे. कंपनी ग्राहकांना थकबाकी बाबत सर्व माहिती देईल आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

iii) कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी किंवा कंपनीचे संकलन आणि/किंवा सेक्युरिटीज ताब्यात घेण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:

- अ) ग्राहकाशी सामान्यपणे तिच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणतेही निर्दिष्टीत ठिकाण नसेल तर तिच्या/तिच्या निवास स्थानाच्या ठिकाणी आणि आणि निवसाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास त्याच्या/तिच्या व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधावा.
- ब) कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला माहीत करून द्यावेत.
- क) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.
- ड) ग्राहकाशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा.
- इ) जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितित अन्यथा आवश्यकता असल्यास नाहीतर कंपनीच्या प्रतिनिधींनी ग्राहकांशी सकाळी ७ ते संध्याकाळी ७ या दरम्यान संपर्क करावा.
- फ) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी संपर्क करण्याचे टाळणाऱ्या ग्राहकाच्या विनंतीचा, शक्यतोपर्यंत आदर केला पाहिजे.
- ग) संपर्काची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाचा मजकूर याची नोंद लिखित स्वरूपात केली जाते.
- ह) थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारण्या जोग्या आणि सुव्यवस्थित रीतीने सोडवण्यासाठी सर्व सहकार्य केले जावे.
- य) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, शालीनता आणि सभ्यता राखली पाहिजे.
- ज) कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, यावेळा थकबाकी गोळा करण्यासाठी संपर्क करणे/भेट देणे याकरिता टाळाव्यात.

१०) तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

- अ) संचालक मंडळाच्या देखरेखी खालील व्यवस्थापनाने कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणे प्राप्त करणे, नोंदणी करणे, सोडवणे/निवारण करणे यासाठी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा केली आहे. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील वरच्या स्तरावर ऐकले जातात आणि सोडवले जातात.
- ब) तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी निष्पक्ष आणि त्वरित हाताळण्याची प्रक्रिया समाविष्ट आहे.
- क) कंपनी तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर, एनएचबी कार्यालयाचे संपर्क तपशील स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल ज्यात तक्रारकर्त्याला वाजवी वेळेत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसदाबद्दल असमाधानी असल्यास संपर्क साधता येईल.

ड) कंपनी वाजवी वेळेत सर्व तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीच्या स्थितिबद्दल माहिती देईल.

इ) मंडळ नियुक्त समितीला न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा दिला जाईल.

फ) कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा www.arthfc.com वरून डाउनलोड किंवा संदर्भित केली जाऊ शकते.

सर्वसाधारण

अ) ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची कंपनी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक टेलिफोन नंबरवर त्यांच्याशी संपर्क करून आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सिद्वारे, कंपनीला आवश्यक वाटल्यास पडताळणी करेल.

ब) जर कंपनीला ग्राहकांच्या खात्यावरील व्यवहारची चौकशी करण्यासाठी पोलिस आणि इतर तपास यंत्रणांची मदत घेण्याची गरज असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित केले जाईल.

क) कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर त्याने/तिने फसवणूक केली, तर त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस तो जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि त्यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक जबाबदार असेल.

ड) कंपनी तिच्या शाखा/कार्यालयांमध्ये कंपनीची उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित विविध प्रमुख पैलू हिन्दी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत प्रदर्शित करेल.

इ) कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तसेच कंपनी अपांगत्वाच्या कारणास्तव उत्पादने, सेवा, सुविधा, इत्यादींचा विस्तार करताना दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि हे कंपनीला समजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

फ) कंपनी कर्जदारकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल. असे हस्तांतरण करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल, असे हस्तांतरण कर्जदारशी केलेल्या कराराच्या अटीनुसार असेल आणि वेळोवेळी लागू होणाऱ्या कायदे, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांशी सुसंगत असेल.

ग) संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी कंपनी करेल :-

- .विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत द्या.
- विनंती केल्यावर संहिता एकतर काऊंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या.
- प्रत्येक कार्यालयत संहिता उपलब्ध करून द्या; आणि कंपनीच्या वेबसाईटवर; आणि

- कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल माहिती देण्यासाठी आणि संहिता व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षण द्या.

११) नियमित पुनरावलोकन

कंपनीचे संचालक मंडळ वेळोवेळी संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.

१२) अंमलबाजवणी

ही यंत्रणा मंडळाच्या मान्यतेनंतर तत्काळ लागू होईल.