

Fair Practices Code

Home Finance

Aditya Birla Housing Finance Ltd.
(A subsidiary of Aditya Birla Capital Ltd.)



**ADITYA BIRLA
CAPITAL**

adityabirlacapital.com

INDEX

English	1-9
हिंदी	10-18
मराठी	19-27
ग॑श्ल॑	28-36
क॑न॑न॑ड	37-45
त॑मि॑ळुं	46-54
తె॑లు॒గు	55-63
മ॑ല॒യാ॒ളം	64-72
ଓ॒ଡ଼ି॒ଆ	73-81
ਪੰ॑ਜਾਬੀ	82-90
ગુ॒જરાતી	91-99
अ॑स॒मी॒झा	100-108

Fair Practices Code

1. Introduction

This has reference to the Master Direction - Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021, RBI/2020-21/73 dated February 17, 2021, wherein the Reserve Bank of India has revised the guidelines on Fair Practices Code for Housing Finance Companies to implement the same.

The Fair Practices Code, as mentioned herein below, is in conformity with these Guidelines on Fair Practices Code for HFC's as contained in the aforesaid RBI Master Direction. This sets minimum standards for the Company to follow when dealing with customers. It provides information to customers and explains how the Company is expected to deal with them on a day to day basis.

1.1 Objectives of the Code is to

- a) promote good and fair practices by setting high standards in dealing with Customers;
- b) increase transparency so that customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services;
- c) encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards;
- d) promote a fair and cordial relationship between customer and ABHFL;
- e) foster confidence in housing finance system.

1.2 Application of Code

This Code applies to all the products and services offered by ABHFL, whether they are provided Digital Lending Platforms (self-owned and/or under an outsourcing arrangement) across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other method.

2. To act fairly, in a transparent manner and reasonably in all our dealings with Customer by:

- a) Meeting the commitments and standards in this Code for the products and services we offer, and in the procedures and practices our staff follows;
- b) Making sure our products and services meet relevant laws and regulations in letter and spirit;
- c) Ensuring that our dealings with customer rest on ethical principles of integrity and transparency.

3. Advertising, Marketing and Sales

- a) We will ensure that all advertising and promotional material is clear, and not misleading.
- b) In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to service or product and includes a reference to the interest rate, we will also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request

- c) Customers can get information on interest rates, common fees and charges through any one of following:
- Calling our branches or helplines;
 - Through our designated staff/ help-desk;
 - From our website.
 - Provide copy of Service Guide/ Tariff schedule
- d) If we avail of the services of third parties for providing support services, we will endeavour that such third parties handle customer's personal information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as we would.
- e) ABHFL from time to time will communicate to the customers the features of the products availed from us. Also, information about our other product offerings or promotional offers will be conveyed to the customer if they have their consent to receive such information or service to ABHFL.
- f) We have prescribed a code of conduct for our Direct Selling Agencies (DSAs) whose services we may avail to market our products/ services which amongst other matters requires them to identify themselves when they approach the customer for selling our products personally or through any electronic media.
- g) In the event of receipt of any complaint from Customers that our representative/ courier or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, we will take appropriate steps to investigate and to resolve the complaint to customer's satisfaction.

4. Loans

4.1 (i) Applications for loans and their processing

1. All communications to the borrower shall be in the vernacular language or a language as understood by the borrower
2. ABHFL shall transparently disclose to the borrower all information about fees/ charges payable for processing the loan application, the amount of fees refundable if loan amount is not sanctioned/ disbursed, pre-payment options and charges, if any, penal interest/ penalty for delayed repayment, if any, conversion charges for switching loan from fixed to floating rates or vice-versa, existence of any interest reset clause and any other matter which affects the interest of the borrower.
3. ABHFL shall disclose 'all in cost' inclusive of all charges involved in processing/ sanctioning of loan application in a transparent manner. Such charges/ fees shall be non-discriminatory.
 - a) The 'Application Form / appropriate documents' of ABHFL for each of the products offered by the Company is different depending upon the requirement of each product and will include all information that is required to be submitted by the Borrower. Necessary information will be provided by ABHFL to facilitate the Borrower in making a meaningful

comparison with similar terms and conditions offered by other HFC's and taking an informed decision based on the aforesaid comparison.

- b) The 'Application Form/ appropriate documents' of ABHFL may also indicate the list of documents required to be submitted by the Borrowers along with the Application form.
- c) ABHFL has a mechanism of giving an acknowledgement for receipt of Application form to its Borrower for availing loans. ABFL would inform the Borrower about its decision within reasonable period of time from the date of receipt of all the required information in full.

(ii) Loan appraisal and terms and conditions

- a) Normally all particulars required for processing the loan application will be collected by us at the time of application. However, in case we need any additional information we will contact the Customers immediately.
- b) We will convey the customer in writing by means of sanction letter or otherwise, the amount of loan sanctioned along with all terms and conditions including annualized rate of interest, method of application, EMI Structure, prepayment charges and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on its record.
- c) We will invariably furnish a copy of the loan document along with a copy each of all enclosures quoted in the loan document to every borrower at the time of sanction / disbursement of loans.
- d) ABHFL shall mention the penal interest charged for late repayment in the loan agreement

(iii) Communication of rejection of loan application

We shall communicate in writing to the customer whose application has been rejected stating the reason(s) for rejection of their application.

(iv) Disbursement of loans including changes in terms and conditions

- a) Disbursement would be made in accordance with the disbursement request made by Customers as per their requirements subject to standard terms and conditions mentioned in the Sanction letter / loan documents.
- b) We would give our Customers the notice of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, other applicable fee / charges etc. We would also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard has been incorporated in the loan documents.
- c) If such change is to Customers disadvantage, they may within 60 days and without notice close their account or switch it without having to pay any extra charges or interest.
- d) Decision to recall / accelerate payment or performance under the loan document or seeking additional securities, would be in consonance with the loan documents.

- e) We would release all securities on repayment of all due or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim we may have against Customers. If such right of set off is to be exercised, the Customers/borrowers will be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which we are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled / paid.

4.2 Guarantee

When one is considering being a guarantor to a loan, we will inform them about:

- i. liability as guarantor;
- ii. the amount of liability that one will be committing to us;
- iii. circumstances in which we will call on guarantor to pay up their liability;
- iv. whether ABHFL has recourse to their other monies if they fail to pay up as a guarantor;
- v. whether their liabilities as a guarantor is limited to a specific quantum or are they unlimited;
- vi. time and circumstances in which their liabilities as a guarantor will be discharged; and we will keep them informed of any material adverse change in the known financial position of the borrower to whom they stand as a guarantor.
- vii. In case the guarantor refuses to comply with the demand made by the creditor /lender, despite having sufficient means to make payment of the dues, such guarantor would also be treated as a wilful defaulter.

4.3 Privacy and Confidentiality

We will treat all your personal information as private and confidential [even when you are no longer a customer], and will be guided by the following principles and policies. We will not reveal information or data relating to customer's accounts, whether provided by customer or otherwise, to anyone, including other companies/ entities in our group, other than in the following exceptional cases:

- a) If we have to give the information by law;
- b) If there is a duty towards the public to reveal the information;
- c) If our interests require us to give the information (for example, to prevent fraud) but we will not use this as a reason for giving information about customer or customer accounts (including name and address) to anyone else, including other companies in our group for marketing purposes;
- d) If customer ask us to reveal the information, or if we have customer's permission;
- e) If we are asked to give a reference about customer, we will need customer's consent before we give it;
- f) Customer will be informed the extent of the rights under the existing legal framework for accessing the personal records that ABHFL holds about the customer
- g) We will not use customer's personal information for marketing purposes unless customer provides consent for the same.

4.4 Credit Reference Agencies

- a) When Customer opens an account, we will tell when we may pass the account details to credit reference agencies and the checks we may make with them.
- b) We will give information to credit reference agencies about the personal debts Customer owe us if:
 - i. The Customer has fallen behind with the payments;
 - ii. The amount owed is not in dispute; and
 - iii. Customers have not made proposals that we are satisfied with for repaying your debt, following our formal demand.
- c) We will give credit reference agencies other information about the day-to-day running of your account if customer has given us permission to do so.
- d) In these cases, we may intimate customer in writing that we plan to give information about the debts Customers owe to us to credit reference agencies. At that time we will explain to customer the role of credit reference agencies and the effect of the information we provide can have on customer's ability to get credit.
- e) We will provide Customers a copy of the information that we have given to the credit reference agencies, or provide their leaflets that explain how credit referencing works, if so demanded.

4.5 Collection of Dues

- 4.5.1 Whenever we give loans, we will explain to customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However if customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land will be followed for recovery of dues. The process will involve reminding customer by sending notices or by making personal visits and/ or possession of security if any.
- 4.5.2 Our collection policy is built on courtesy, fair treatment and persuasion. We believe in fostering customer confidence and long-term relationship. Our staff or any person authorized to represent us in collection of dues or / and security repossession will identify himself / herself and display the authority letter issued by us and upon request display to customer his/ her identity card issued by us or under our authority. We will provide customer with all the information regarding dues and will endeavor to give sufficient notice for payment of dues.
- 4.5.3 All the members of the staff or any person authorized to represent us in collection or/ and security repossession would follow the guidelines set out below:
 - (a) Customers would be contacted ordinarily at the place of their choice and in the absence of any specified place, at the place of their residence and if unavailable, at the place of business/occupation.
 - (b) Identity and authority to represent would be made known to Customers at the first instance.

- (c) Customer's privacy would be respected.
- (d) Professional and formal language will be used in all interactions with the customers.
- (e) Decency and decorum to be maintained during visits to customers' place.
- (f) Normally, our representatives will contact Customers between 0700 hours and 1900 hours, unless the special circumstances of your business or occupation demands otherwise.
- (g) Requests to avoid calls at a particular time or at a particular place would be honored as far as possible.
- (h) We will document the efforts made for recovery of dues and the copies of communications sent to you would be kept on record.
- (i) All assistance would be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- (j) Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions would be avoided for making calls/visits to collect dues.

4.6 Grievance Redressal Mechanism

In the present competitive scenario, excellent customer service is an important tool for sustained business growth. Customer complaints are part of the business life in any corporate entity. At ABHFL, customer service and satisfaction are our prime focus. We believe that providing prompt and efficient service is essential not only to attract new customers, but also to retain existing ones. ABHFL has come up with a lot of initiatives that are oriented towards providing a better customer experience and an efficient complaints redressal mechanism with a view to providing enhanced experience to our customers.

In order to make ABHFL's redressal mechanism more meaningful and effective, a structured system has been built. This system would ensure that the redressal sought is just and fair and is within the given frame- work of rules and regulation

4.6.1 Machinery to handle customer complaints/ grievances

Customers who wish to provide feedback or send in their complaint may use the following channels between 9:00 am and 9:00 pm, Monday to Sunday.

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000
- Email us at care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- Write to us at the below mentioned address:

Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell

R Tech Park, 10th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,

Goregaon East, Mumbai - 400 063.

In case the complaint is not resolved within the given time or if he/she is not satisfied with the solution provided by ABHFL, the customer can approach the Complaints Redressal Officer. The name and contact of the Complaint Redressal Officer is as follows:

Mr. Abhinav Chaudhry

Tel. No.: +91-22-62761487

Email Id: abhinav.c@adityabirlacapital.com

In case the response received through the above channels are not satisfactory, they can write to the Head of our Complaint Redressal Cell at: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

We assure a response to letters / emails received through this channel within 5 working days.

If the complaint/dispute is not redressed within a period of one month, the customer may appeal to the supervisory authority of Housing Finance companies – the National Housing Bank in offline mode by post, in prescribed format available at below link, at the address given below:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

National Housing Bank

Complaint Redressal Cell

Department of Supervision

National Housing Bank, 4th Floor, Core-5A, India Habitat Centre, Lodhi Road,

New Delhi - 110 003.

Website: www.nhb.org.in (Under the head of Grievance Redressal System there is an option to lodge the complaint in Physical mode and Online mode(GRIDS))/
<https://grids.nhbonline.org.in>

<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 Mandatory display requirements

ABHFL has the following in all our branches:

- Appropriate arrangement for receiving complaints and suggestions.
- Display of the Name, address and contact number of the Complaint Redressal Officer
- Turnaround time for resolving the issue, matrix for escalation, etc.
- In case the complainant does not receive response from the company within a period of one month or is dissatisfied with the response received, the complainant may approach the Complaint Redressal Cell of National Housing Bank by lodging its complaints online on the website of NHB or through post to NHB, New Delhi.

The process of the complaints redressal unit will ensure closure of all complaints to the customers' satisfaction.

They will ensure that the complaint is escalated to the appropriate levels in case it is not possible to resolve at his/her level. Whilst the ultimate endeavor is to ensure we reach a situation where our customers don't have to complain to senior management to get an effective redressal, we have put in a robust mechanism to handle these complaints, review them from a point of view of understanding reasons for the complaint and for the escalation and working on prevention of recurrence thereof.

4.6.3 Time frame

To register complaints, the customers may use any of the channels mentioned above (refer point (a) on Machinery to handle the customer complaints). If the complaint has been received in writing, ABHFL will endeavor to send an acknowledgement / response within a week. The acknowledgement shall contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at the designated telephone helpdesk or customer service number (refer point (a) on Machinery to handle the customer complaints), the customer shall be provided with a complaint reference number and be kept informed of the progress within a reasonable period of time. Once the matter is examined, ABHFL endeavors to either send a final response to the customer or an intimation seeking more time within one month upon receipt of complaint and the customer will be informed how to take his/ her complaint further if he/ she is still not satisfied

Complaints that are received at our end will be seen in the right perspective and would be analysed from all possible angles.

The communication of ABHFL's stand on any issue will be provided to the customers. Complaints that require some time for examination of issues involved will be acknowledged promptly.

The aforesaid policy will be reviewed periodically /revised as and when there are any new changes incorporated by ABHFL in handling complaints / grievances of the customer which includes introduction of new grievance channels, if any.

4.6.4 Regulation of excessive interest charged

The Company has laid down appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges.

The Company has adopted an interest rate model taking into account cost of funds, margin and risk premium for determining rate of interest to be charged for loans and advances.

The rate of interest to be charged depends much upon the gradation of the risk of borrower viz. the financial strength, business, regulatory environment affecting the business, competition, past history of the borrower etc.

The rate of interest will be annualized so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to the account.

Instalments collected from borrowers clearly indicate the bifurcation between interest and principal.

5. General

- 5.1. ABHFL shall refrain from interference in the affairs of the borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless information, not earlier disclosed by the borrower, has been noticed).
- 5.2. In case of receipt of request from the borrower for transfer of borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of ABHFL, if any, shall be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- 5.3. Whenever loans are given, ABHFL shall explain to the customer the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However, if the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/ her notice or by making personal visits and/or repossession of security if any.
- 5.4. In the matter of recovery of loans, ABHFL will not resort to harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers also include rude behavior from the staff of the companies, ABHFL shall ensure that the staff is adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- 5.5. ABHFL shall obtain a document containing the most important terms and conditions (MITC) of loan in all cases. The document will be in addition to the existing loan and security documents being obtained by ABHFL
- 5.6. ABHFL shall display about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
- 5.7. ABHFL shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending. Further, ABHFL shall also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude ABHFL from instituting or participating in schemes framed for different sections of the society.

उपयुक्त प्रक्रिया संहिता

1. परिचय

यह मास्टर दिशानिर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) दिशानिर्देश, 2021, आरबीआई/2020-21/73 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के संदर्भ में है, जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक ने हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता को लागू करने के लिए दिशानिर्देशों को संशोधित किया है।

नीचे दी गयी उपयुक्त प्रक्रिया संहिता एचएफसीज़ के लिये उपर्युक्त आरबीआई मास्टर दिशानिर्देश में समाविष्ट उपयुक्त प्रक्रिया संहिता के इन्हीं निर्देशों के अनुरूप है। यह कंपनी के लिये ग्राहकों से व्यवहार से जुड़े न्यूनतम स्तर तय करता है। यह ग्राहकों को जानकारी देता है और स्पष्ट करता है कि कंपनी को दैनिक कार्यप्रणाली में उनसे कैसा व्यवहार करना चाहिये।

1.1 इस संहिता का उद्देश्य है:

- ग्राहकों से व्यवहार के उच्च स्तर तय करके अच्छी और उचित प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहकों को जानकारी हो कि वे सेवाओं से क्या उम्मीद रख सकते हैं
- बाज़ार की ताकतों को प्रतिस्पर्धा द्वारा बेहतर कार्यप्रणाली के स्तर अपनाने के लिये प्रेरित करना
- ग्राहकों और एबीएचएफएल के बीच उचित और दोस्ताना संबंध को बढ़ावा देना
- हाउसिंग फाइनेंस प्रणाली में विश्वास जगाना

1.2 संहिता का इस्तेमाल

यह कोड एबीएचएफएल द्वारा पेश सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, चाहे वे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट, प्रतिनिधि के माध्यम से जैसे डीएसए/आरपी या किसी अन्य तरीके से ऑनलाइन उपलब्ध कराए गए हों।

2. निम्नलिखित रूप से ग्राहकों के साथ हमारे प्रत्येक व्यवहार में उचित, पारदर्शी और वाजिब तरीके से पेश आना:

- हमारे द्वारा प्रदान किये जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा हमारे कर्मचारियों द्वारा संपन्न की जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रणालियों के लिये इस संहिता के वादों और स्तरों को पूरा करना;
- सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद और सेवाएं कागज़ी और व्यावहारिक रूप से संबद्ध कानूनों और कायदों के अनुरूप हों;
- सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता की नीतियों पर आधारित हो।

3. विज्ञापन, प्रचार और बिक्री

- हम सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार की सामग्री स्पष्ट है और भ्रमक नहीं है।
- किसी भी मीडिया में किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकृष्ट करने वाले और ब्याज दर प्रदर्शित करने वाले किसी भी विज्ञापन और प्रचार सामग्री में अन्य लागू शुल्कों और खर्च की पूरी जानकारी के साथ-साथ संबद्ध नियमों व शर्तों का पूरा विवरण आवेदन पर उपलब्ध होने की जानकारी भी दी जायेगी।
- ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से ब्याज दर, सामान्य शुल्कों और खर्च की जानकारी मिल सकती है:
 - हमारी शाखाओं या हेल्पलाइन पर कॉल करना
 - हमारे नियुक्त कर्मचारियों/हेल्पडेस्क से

- हमारी वेबसाइट से
 - सेवा मार्गदर्शिका/दर सूची की प्रति प्रदान करें
- d) सहायक सेवाएं प्रदान करने के लिये तीसरे पक्षों से सेवाएं लेने पर, हम कोशिश करेंगे कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी (इन तीसरे पक्षों के लिये उपलब्ध हो, तो) का इस्तेमाल उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ करें, जितनी हम करते हैं।
- e) एबीएचएफएल समय-समय पर ग्राहकों को हमसे लिये गये उत्पादों की विशेषताएं बताएंगे। साथ ही, हमारे अन्य उत्पादों या प्रमोशनल ऑफर्स की जानकारी भी ग्राहकों को दी जायेगी, बशर्ते कि उन्होंने एबीएचएफएल से ऐसी जानकारी प्राप्त करने की स्वीकृति दी हो।
- f) हमने अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसएज) के लिये एक आचार-संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाएं हम अपने उत्पादों/सेवाओं की बिक्री के लिये ले सकते हैं, और इसके अंतर्गत व्यक्तिगत रूप से या किसी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से हमारे उत्पादों की बिक्री के लिये ग्राहक से संपर्क करने पर उन्हें अपनी पहचान बतानी होगी।
- g) ग्राहक की ओर से हमारे प्रतिनिधियों/कूरियर या डीएसए द्वारा किसी दुर्व्यवहार अथवा इस संहिता के उल्लंघन की जानकारी मिलने पर, हम ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत की छान-बीन और समाधान की उचित कार्रवाई करेंगे।

4 ऋण

4.1 (i) ऋण के आवेदन और उनकी प्रक्रिया

1. कर्जदार से सभी संचार स्थानीय भाषा या कर्जदार द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए
2. एबीएचएफएल ऋण आवेदन संसाधित करने के लिए देय शुल्क/प्रभार, ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, दंडात्मक ब्याज/जुर्माने, विलंबित पुनर्भुगतान, यदि कोई हो, ऋण को फ्रिक्ड से फ्लोटिंग दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो कर्जदार के हित को प्रभावित करता है के बारे में पूरी जानकारी कर्जदार को पारदर्शी रूप से प्रकट करेगा।
3. एबीएचएफएल पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'पूरी लागत' का खुलासा करेगा। ऐसे प्रभार/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण होंगे।
 - a) कंपनी द्वारा प्रदान किये जाने वाले हर उत्पाद के लिये एबीएचएफएल के 'आवेदन फॉर्म/उचित दस्तावेज' प्रत्येक उत्पाद की आवश्यकताओं के अनुसार अलग-अलग होंगे और इनमें कर्जदार द्वारा दी जाने वाले सभी जानकारीयों का समावेश होगा। कर्जदार को एबीएचएफएल द्वारा उचित जानकारी प्रदान की जायेगी, ताकि वह अन्य एचएफसी'ज के मिलते-जुलते नियमों व शर्तों के साथ तुलना कर सके, और तुलना के आधार पर जानकारी भरा निर्णय ले सके।
 - b) एबीएचएफएल के 'आवेदन फॉर्म/उचित दस्तावेज' में आवेदन फॉर्म के साथ कर्जदार द्वारा जमा किये जाने वाले अन्य दस्तावेजों की सूची भी शामिल हो सकती है।
 - c) एबीएचएफएल ऋण प्राप्ति के लिये कर्जदार द्वारा भरे गये आवेदन फॉर्म की प्राप्ति की रसीद देते हैं। एबीएचएल ग्राहक को सभी आवश्यक जानकारीयों की प्राप्ति की तिथि से उचित अवधि के भीतर अपने निर्णय की जानकारी देंगे।

(ii) ऋण मूल्यांकन तथा नियम व शर्तें

- a) सामान्यतः ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिये आवश्यक सभी दस्तावेज हमारे द्वारा आवेदन के समय ही ले लिये जाते हैं। लेकिन किसी भी अन्य जानकारी की आवश्यकता होने पर, हम ग्राहक से तुरंत संपर्क करेंगे।

- b) हम ग्राहक को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप से ऋण की स्वीकृत राशि के साथ-साथ सभी नियमों व शर्तों और वार्षिकीकृत ब्याज दर, आवेदन की पद्धति, ईएमआइ संरचना, था कर्जदार द्वारा इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को अपने रेकॉर्ड में रखेंगे।
- c) हम ऋण स्वीकृति/जारीकरण के समय हर कर्जदार को लोन दस्तावेज की एक प्रति के साथ लोन दस्तावेज में बताये गये सभी संलग्न दस्तावेजों की एक प्रति प्रदान करेंगे।
- d) एबीएचएफएल ऋण समझौते में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगा

(iii) ऋण आवेदन अस्वीकार किये जाने से संबंधित पत्राचार

जिस ग्राहक का ऋण अस्वीकार होगा, हम उसे लिखित जानकारी भेजेंगे, जिसमें उनका आवेदन अस्वीकार किये जाने का कारण शामिल होगा।

(iv) नियमों व शर्तों में बदलाव समेत लोन का जारीकरण

- a) जारीकरण स्वीकृति पत्र/लोन दस्तावेजों में व्यक्त सामान्य नियमों व शर्तों के अधीन ग्राहकों द्वारा उनकी आवश्यकताओं के अनुसार किये गये जारीकरण आवेदन के आधार पर किया जायेगा।
- b) हम ग्राहकों को नियमों व शर्तों में जारीकरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्वभुगतान शुल्कों, अन्य लागू शुल्कों/खर्च जैसे किसी भी बदलाव की सूचना देंगे। साथ ही हम सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव सिर्फ भावी रूप से हों। इससे संबंधित एक उचित शर्त लोन दस्तावेजों में शामिल की गयी है।
- c) ऐसा बदलाव ग्राहक के लिये नुकसानदेह होने पर वे 60 दिनों के भीतर बिना कोई सूचना दिये अपने खाते को बंद कर सकते हैं या किसी अतिरिक्त शुल्क अथवा ब्याज का भुगतान किये बिना इसे बदल सकते हैं।
- d) लोन दस्तावेज के अंतर्गत भुगतान या प्रदर्शन वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त सुरक्षा की मांग लोन दस्तावेजों के अनुसार होगी।
- e) पूरी राशि का भुगतान हो जाने या ऋण की बकाया राशि वास्तविक रूप में प्राप्त हो जाने पर हम सभी जमानतों को मुक्त कर देंगे, बशर्ते कि ग्राहक पर हमारा किसी अन्य दावे का उचित अधिकार न बनता हो। ऐसे अधिकार का इस्तेमाल करना तय हो जाने पर ग्राहकों/कर्जदारों को सभी अन्य दावों की जानकारी तथा संबद्ध दावे के निपटान/भुगतान तक जमानत को अपने पास रखने के अधिकार से संबंधित शर्तों की सूचना दी जायेगी।

4.2 गारंटी

किसी लोन के गैरेंटर बनने का निर्णय लेने वाले व्यक्ति को हम निम्नलिखित जानकारीयाँ देंगे:

- i. गैरेंटर के रूप में ऋणभार
- ii. हमारे ओर प्रतिबद्ध ऋणभार की राशि
- iii. ऐसी परिस्थितियाँ, जिनमें हम गैरेंटर को उनके ऋणभार का भुगतान करने के लिये कहेंगे
- iv. गैरेंटर के रूप में भुगतान न कर पाने की स्थिति में एबीएचएफएल को उनकी अन्य संपत्तियों पर अधिकार है या नहीं।
- v. गैरेंटर के रूप में उनकी जिम्मेदारी सीमित है या असीमित
- vi. गैरेंटर के रूप में उनका ऋणभार जिस समय और परिस्थिति में लागू होगा; और जिस कर्जदार के गैरेंटर बनने की जिम्मेदारी उन्होंने ली है, उसकी आर्थिक स्थिति में बदलाव की जानकारी हम उन्हें देते रहेंगे।

- vii. यदि गैरेंटर बकाया राशि चुकाने के पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता की मांग को स्वीकार नहीं करता, तो ऐसे गैरेंटर को स्वेच्छिक अपराधी माना जायेगा।

4.3 गुप्तता और गोपनीयता

हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को गुप्त और गोपनीय रखेंगे (आपके ग्राहक न होने पर भी) और निम्नलिखित सिद्धांतों तथा नीतियों का पालन करेंगे। हम निम्नलिखित अपवाद स्थितियों के अलावा अन्य किसी भी स्थिति में अन्य कंपनियों/हमारे ग्रुप के घटकों समेत किसी के भी समक्ष ग्राहक द्वारा दी गयी, या अन्य माध्यम से प्राप्त ग्राहक के खातों से जुड़ी जानकारी या सूचना उजागर नहीं करेंगे।

- यदि हम कानूनन जानकारी देने के लिये बाध्य हों
- यदि जनसामान्य के हित में हमपर जानकारी देने की जिम्मेदारी बनती हो
- यदि जानकारी देना हमारे हित में हो (उदाहरण के तौर पर, घोखाधड़ी टालने के लिये), लेकिन हम ग्राहक या ग्राहक के खातों (नाम और पते समेत) की जानकारी अन्य कंपनियों या अपने ग्रुप की कंपनियों को देने के कारण के रूप में इसका इस्तेमाल नहीं करेंगे।
- ग्राहक द्वारा जानकारी देने की मांग की जाने पर या ग्राहक की अनुमति से
- ग्राहक के विषय में जानकारी देने की मांग की जाने पर, हमें इससे पहले ग्राहक की स्वीकृति की आवश्यकता होगी
- ग्राहक को मौजूदा कानूनी संरचना के अधीन एबीएचएफएल के पास उपलब्ध ग्राहक के व्यक्तिगत रेकॉर्ड्स के इस्तेमाल से संबंधित अधिकारों की सीमा की जानकारी दी जायेगी
- हम ग्राहक की अनुमति के बिना उसकी व्यक्तिगत जानकारी का इस्तेमाल बिक्री के उद्देश्य से नहीं करेंगे।

4.4 क्रेडिट रेफरेंस (ऋण मूल्यांकन) एजेंसियाँ

- ग्राहक द्वारा खाता खोले जाने पर, उनके खाते की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को देने तथा उनके साथ की जाने वाली जाँच की जानकारी हम ग्राहक को देंगे।
- हम क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को ग्राहक के पास हमारे बकाया ऋण की जानकारी देंगे, यदि:
 - यदि ग्राहक अपने भुगतान कार्यक्रम से पिछड़ रहा है
 - बकाया राशि पर विवाद नहीं है
 - हमारी औपचारिक सूचना के बाद ग्राहकों ने भुगतान करने से संबंधित संतोषजनक जवाब नहीं दिये हैं
- ग्राहक की ओर से अनुमति होने पर क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उनके खाते की दैनिक जानकारी देंगे।
- इन स्थितियों में, हम ग्राहक को सूचित कर सकते हैं कि हम ग्राहक के पास हमारी बकाया राशि की जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को देने की योजना बना रहे हैं। ऐसे समय में हम ग्राहक को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका और ग्राहक की ऋण प्राप्ति की क्षमता पर हमारे द्वारा दी जाने वाली जानकारी का प्रभाव स्पष्ट करेंगे।
- मांग किये जाने पर हम ग्राहक को हमारे द्वारा क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी गयी जानकारी की प्रति या क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की कार्यप्रणाली से संबंधित पत्रक प्रदान करेंगे।

4.5 बकाया राशि की प्राप्ति

4.5.1 ऋण देते समय, हम ग्राहकों को भुगतान की राशि, अवधि और बारंबारता के आधार पर चुकाने की प्रक्रिया समझाते हैं। लेकिन ग्राहक द्वारा चुकाने के कार्यक्रम का पालन न किये जाने पर स्थानीय कानूनों के अनुसार बकाया राशि की प्राप्ति के लिये लिये उचित प्रक्रिया अपनायी जायेगी। इस प्रक्रिया में ग्राहक को सूचनाएं भेजने या व्यक्तिगत मुलाकात या जमानत होने पर उसके अधिग्रहण का समावेश होगा।

4.5.2 हमारी प्राप्ति की प्रक्रिया भद्रता, सुव्यवहार और आग्रह पर आधारित है। हम ग्राहकों का विश्वास जीतने और अटूट रिश्ते बनाने में विश्वास रखते हैं। बकाया राशि की प्राप्ति और जमानत के द्वारा अधिग्रहण के लिये हमारा प्रतिनिधित्व कर रहे हमारे कर्मचारी या कोई भी अन्य नियुक्त व्यक्ति अपनी पहचान बतायेंगे और और हमारी ओर से दिया गया अधिकृत पत्र दिखायेंगे तथा और ग्राहक की मांग पर हमारी ओर से या हमारे संचालन में जारी किया गया पहचानपत्र भी दिखायेंगे। हम ग्राहक को बकाया राशि से जुड़ी पूरी जानकारी देंगे और बकाया राशि के भुगतान के लिये उचित समय देने का प्रयास करेंगे।

4.5.3 बकाया राशि की प्राप्ति और जमानत के द्वारा अधिग्रहण के लिये हमारा प्रतिनिधित्व कर रहे हमारे कर्मचारी या कोई भी अन्य नियुक्त व्यक्ति निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेंगे:

- a) ग्राहक जहाँ चाहें, वहाँ, और कोई निर्धारित स्थान न होने पर उनके घर पर या उपलब्ध न होने की स्थिति में उनके व्यापार/कार्यस्थल पर उनसे सामान्य रूप से संपर्क किया जायेगा।
- b) पहली मुलाकात में ही ग्राहक को पहचान और प्रतिनिधित्व का अधिकार बताया जायेगा।
- c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जायेगा।
- d) ग्राहकों के साथ पेशेवर और औपचारिक भाषा में बात की जायेगी ग्राहक के घर के दौरे पर शिष्टाचार और भद्रता का पालन किया जायेगा।
- e) ग्राहक से भेंट के लिये जाने पर सभ्यता और शिष्टता बनाये रखें।
- f) ग्राहक के व्यापार या व्यवसाय की विशिष्ट स्थितियों में समय की अलग मांग न होने पर सामान्यतः हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से 0700 और 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे।
- g) किसी विशेष समय पर या जगह पर कॉल न प्राप्त करने के आग्रहों को यथासंभव पूरा किया जायेगा।
- h) हम उगाही के लिये किये गये प्रयासों का लिखित ब्योरा तैयार करेंगे और आपको भेजे गये पत्राचार रेकॉर्ड में रखे जायेंगे।
- i) बकाया राशि से जुड़े विवादों और असहमतियों को परस्पर स्वीकार्य और सुव्यवस्थित पद्धति से सुलझाने के लिये पूरी सहायता प्रदान की जायेगी।
- j) उगाही के कॉल/दौरे करने के लिये परिवार में मृत्यु या ऐसी अन्य संकट की घड़ियों जैसे अनुपयुक्त समय को टाला जायेगा।

4.6 शिकायत निवारण प्रणाली

आजकल के प्रतिस्पर्धा से भरे समय में, बेहतरीन ग्राहक सेवा व्यापार बढ़ाने का महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट संगठन में व्यापार प्रक्रिया का एक हिस्सा होती हैं।

एबीएचएफएल में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारे लिये सबसे महत्वपूर्ण हैं। हमारा मानना है कि समय पर उत्कृष्ट सेवा देना न सिर्फ नये ग्राहक बनाने के लिये, बल्कि साथ ही मौजूदा ग्राहकों को बनाये रखने के लिये भी महत्वपूर्ण है। एबीएचएफएल ने कई नयी पहलें शुरू की हैं, जो बेहतर ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण की कुशल प्रणाली प्रदान करने पर केंद्रित हैं, ताकि हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव प्राप्त हो सके।

एबीएचएफएल की निवारण प्रणाली को और भी सार्थक और असरदार बनाने के लिये, एक सुव्यवस्थित प्रणाली तैयार की गयी है। यह प्रणाली सुनिश्चित करती है कि किया जाने वाला समाधान उचित और वाजिब हो तथा नियमों और कायदों के अनुसार निर्धारित समय-सीमा के भीतर हो।

4.6.1 ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं के निवारण की प्रणाली

सुझाव देने या अपनी शिकायत भेजने के लिये ग्राहक सोमवार से रविवार, सुबह 9:00 और शाम 9:00 बजे के बीच अपनी शिकायत निम्नलिखित माध्यमों का इस्तेमाल कर सकते हैं।

- 1800-270-7000 पर हमारी कस्टमर सर्विस हेल्पलाइन को कॉल करें
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com पर हमें ईमेल करें
- हमें निम्नलिखित पर लिखें:

आदित्य बिरला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड - कस्टमर सर्विस सेल

आर टेक पार्क, 10वीं मंजिल, निरलॉन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाइवे पर, गोरेगाँव पूर्व, मुंबई - 400 063

दी गयी समय-सीमा के भीतर शिकायत का समाधान न होने पर, या एबीएचएफएल द्वारा किये गये समाधान से संतुष्ट न होने पर ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है। शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क इस प्रकार है:

श्री अभिनव चौधरी

टेली. नं.: +91-22-62761487

ईमेल आइडी: abhinav.c@adityabirlacapital.com

उपर्युक्त माध्यमों से प्राप्त जवाब संतोषजनक न होने पर, ग्राहक हमारे शिकायत निवारण विभाग प्रमुख को लिख सकते हैं: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

हम 5 कार्य दिवसों के भीतर इस माध्यम से प्राप्त पत्रों/ईमेल्स का जवाब देने का आश्वासन देते हैं।

यदि शिकायत/विवाद का समाधान एक माह की अवधि के भीतर न किया जाये, तो ग्राहक नीचे दी गयी लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, डाक के माध्यम से निम्नलिखित पते पर हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के निरीक्षणार्थक प्राधिकरण - नेशनल हाउसिंग बैंक के पास के पास अपील दर्ज कर सकता है: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiolt4fxz2))/default.aspx)

नेशनल हाउसिंग बैंक

शिकायत निवारण विभाग

पर्यवेक्षण विभाग

नेशनल हाउसिंग एचएफसीज़, 4थी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003.

वेबसाइट: www.nhb.org.in (शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत कागज़ी और ऑनलाइन पद्धति से शिकायत दर्ज करने के विकल्प उपलब्ध हैं (GRIDS)) / <http://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 प्रदर्शन संबंधी अनिवार्य आवश्यकताएं

एबीएचएफएल की सभी शाखाओं में निम्नलिखित व्यवस्थाएं हैं:

- शिकायतों और सुझाव प्राप्त करने के लिये उचित प्रणाली.
- शिकायत निवारण अधिकारी के नाम, पते और संपर्क नंबर का प्रदर्शन.
- मुद्दे के समाधान के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स आदि।
- यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक की वेबसाइट पर या एनएचबी, नई दिल्ली को पोस्ट के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

शिकायत निवारण विभाग की प्रक्रिया सभी शिकायतों का समाधान ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार सुनिश्चित करेगी।

अपने स्तर पर समस्या का समाधान संभव न होने पर वे सुनिश्चित करेंगे कि इसे उचित स्तर पर पहुंचाया जाये. हालांकि प्रयास मुख्यतः यह रहता है कि ग्राहकों को अपनी शिकायतों के समाधान के लिये उच्च प्रबंधन के पास न जाना पड़े, हमने इन शिकायतों के समाधान, शिकायत के कारण को समझते हुए इनके पुनरीक्षण तथा इन्हें उचित स्तर पर पहुंचाने और दुबारा न होने देने के लिये मजबूत प्रक्रिया की व्यवस्था की है.

4.6.3 समय सीमा

शिकायतें दर्ज करने के लिये, ग्राहक उपर्युक्त माध्यमों में से किसी का भी इस्तेमाल कर सकते हैं (ग्राहकों की शिकायत के प्रबंधन का मुद्दा (ए) देखें). यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो एबीएचएफएल एक सप्ताह के भीतर इसका जवाब भेजने का प्रयास करेंगे. पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निबटेगा। यदि शिकायत निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर (ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए मशीनरी पर संदर्भ बिंदु (ए) पर फोन पर रिले किया जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। मामले की जांच के बाद, एबीएचएफएल या तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करता है या शिकायत प्राप्त होने पर एक महीने के भीतर अधिक समय की मांग करता है और ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाए।

हमें प्राप्त होने वाली शिकायतें सही दृष्टिकोण से देखी जायेंगी और इनका हर संभव पहलू से विश्लेषण किया जायेगा.

किसी भी मुद्दे पर एबीएचएफएल का निर्णय ग्राहकों को बताया जायेगा. ऐसी शिकायतों की स्थिति में तुरंत जवाब भेजा जायेगा, जिनमें मामलों की छानबीन में समय लगने की संभावना हो.

ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं के प्रबंधन की एबीएचएफएल की पद्धति में कोई बदलाव होने के कारण निवारण के नये माध्यमों की प्रस्तुति होने पर उपर्युक्त नीति में समय-समय पर पुनरीक्षण/ संशोधन संभव है.

4.6.4 लिये गये अत्यधिक ब्याज का नियमन

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्कों को तय करने की उचित आंतरिक पद्धतियाँ अपनायी हैं।

कंपनी ने धनराशियों के खाता प्रबंधन के खर्च, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर का प्रारूप तैयार किया है, जिससे ऋण और अग्रिम राशियों के लिये ब्याज दर तय की जा सके।

ली जाने वाली ब्याज दर कर्जदार के जोखिम के मूल्यांकन पर आधारित होती है, जैसे कर्जदार की आर्थिक शक्ति, व्यापार, व्यापार पर नियामक वातावरण का प्रभाव, प्रतिस्पर्धा, इतिहास इत्यादि

ब्याज दर वार्षिकीकृत होगी, ताकि कर्जदार को खाते पर लागू सटीक दरों की जानकारी हो।

कर्जदारों से एकत्र की गई किश्तें ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट दर्शाती हैं।

5. सामान्य

- 5.1. एबीएचएफएल ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर कर्जदार के मामलों में हस्तक्षेप से बचेगा (जब तक कि कर्जदार द्वारा पहले खुलासा न की गई जानकारी पर ध्यान गया हो)।
- 5.2. कर्जदार से उधार खाते के हस्तांतरण का अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी एबीएचएफएल की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 5.3. जब भी ऋण दिया जाता है, एबीएचएफएल ग्राहक को राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक चुकौती शेड्यूल का पालन नहीं करता, तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/ या सुरक्षा का पुनर्कब्जा यदि कोई हो तो उसे याद दिलाना शामिल होगा।
- 5.4. ऋण की वसूली के मामले में, एबीएचएफएल उत्पीड़न जैसे गलत समय पर कर्जदारों को लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाह्यबल का उपयोग करना आदि का सहारा नहीं लेगा। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, एबीएचएफएल सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निबटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित जाए।
- 5.5. एबीएचएफएल सभी मामलों में ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) का दस्तावेज प्राप्त करेगा। दस्तावेज एबीएचएफएल द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा।
- 5.6. एबीएचएफएल अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- 5.7. एबीएचएफएल उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, एबीएचएफएल दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ भी विस्तारित उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि में अक्षमता के मामले में भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, यह एबीएचएफएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाएं स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता।

आचार संहिता

1. परिचय

मुख्य निर्देश - बँकिंग व्यतिरिक्त वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व बँक) निर्देश, 2021, आरबीआय/2020-21/73 दिनांक 17 फेब्रुवारी 2021 चा येथे संदर्भ घेण्यात आला आहे ज्यात भारतीय रिझर्व बँकेने गृह वित्त पुरवठा कंपन्यांसाठी असलेल्या न्याय आचारसंहिता संबंधी मार्गदर्शक तत्वांमध्ये सुधारणा केली आहे.

येथे खाली नमूद करण्यात आलेली न्याय आचारसंहिता ही वर नमूद करण्यात आलेल्या आरबीआयच्या मुख्य निर्देशांमधील एचएफसीच्या न्याय आचारसंहितेसंबंधी मार्गदर्शक तत्वांनुसार आहे. ह्यात ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीसाठी उपयोग आणण्यासाठी किमान परिमाणे निश्चित करण्यात आली आहेत. ह्यात ग्राहकांसाठी माहिती देण्यात आली आहे आणि दैनंदिन कामकाजात कंपनीने त्यांच्याशी कसा व्यवहार करावा हे त्यात स्पष्ट करून सांगण्यात आले आहे.

1.1 संहितेची उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना उच्च परिमाणे निश्चित करून चांगल्या आणि योग्य पद्धतींना चालना देणे.
- पारदर्शकतेत वाढ करणे ज्यामुळे ग्राहकाला कोणत्या प्रकारच्या सेवांची वाजवी अपेक्षा करता येईल याची चांगली माहिती होईल.
- उच्च प्रचलनाचे परिमाणे साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजारपेठेतील फोर्ससना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहक आणि एबीएचएफएल यांच्यामध्ये योग्य आणि सौहार्द संबंध प्रस्थापित करणे
- गृह कर्ज व्यवस्थेत विश्वास निर्माण करणे.

1.2 संहिता लागू करणे

ही संहिता डिजिटल पद्धतीने देण्याचे व्यासपीठ (स्वतःच्या मालकीचे किंवा बाह्यसेवांच्या माध्यमातून घेणे) सर्व काउंटेर्सवर, दूरध्वनीवर, पोस्टाने, संवादात्मक उपकरणे, इंटरनेटवर, प्रतिनिधीद्वारा जसे डीएसए/आरपी द्वारा किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने एबीएचएफएल द्वारा देऊ करण्यात आलेली सर्व उत्पादने आणि सेवांसाठी लागू आहे.

2. ग्राहकां बरोबरच्या आपल्या सर्व कामकाजांमध्ये योग्य, पारदर्शक आणि वाजवी पद्धतीने काम करताना:

- आपण देऊ करत असलेली उत्पादने आणि सेवा आणि आपले कर्मचारी वापरत असलेल्या पद्धती आणि कामकाज ह्यात ह्या संहितेतील बांधिलकी आणि परिमाणांची पूर्तता करणे
- नियमांनुसार आणि मनःपूर्वक आपली उत्पादने व सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करत आहेत याची काळजी घेणे
- आपल्या ग्राहकांबरोबरचा आपला व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकता यांच्या नैतिक मूल्यांनुसार असतील याची काळजी घेणे.

3. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- सर्व जाहिराती आणि प्रसार साहित्य स्पष्ट असल्याची आणि दिशाभूल करणारे नसल्याची आपण काळजी घेऊ
- सेवा आणि उत्पादनांकडे लक्ष वेधून घेणारी आणि ज्यात व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट आहे अशा कोणत्याही प्रसिद्धी माध्यमातील आणि प्रसार साहित्यातील कोणतीही जाहिरातीत आपण इतर काही फी किंवा शुल्क लागू आहे का हे देखील नमूद करू आणि विनंती केल्यास संबंधित संपूर्ण नियम व अटीची माहिती उपलब्ध असेल.
- ग्राहक व्याजदर, सामायिक शुल्क आणि आकार यांची खालील पैकी एका पद्धतीने माहिती मिळवू शकेल:
 - आपल्या शाखेची किंवा हेल्पलाईनवर संपर्क साधून

- आपली नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्क यांच्याशी संपर्क साधून
- आपल्या वेबसाईटवरून
- सर्व्हिस गार्ड/टॅरिफ शिड्यूलची प्रत घावी.

- d) सहाय्यक सेवांसाठी आपण तिसऱ्या पक्षाची सेवा घेतल्यास, सदर तिसरा पक्ष आपल्याप्रमाणेच ग्राहकाची व्यक्तिगत माहिती तितक्याच गोपनीय पद्धतीने हाताळेल (सदर तिसऱ्या पक्षाला उपलब्ध असल्यास) याची आपण काळजी घेऊ.
- e) एबीएचएफएल द्वारा ग्राहकाने आपल्याकडून उपलब्ध करून घेतलेल्या उत्पादनाच्या वैशिष्ट्यांची माहिती वेळोवेळी कळविण्यात येईल. त्याचप्रमाणे, ग्राहकांनी एबीएचएफएल यांना सदर माहिती स्वीकारण्याची संमती दिली असल्यास ग्राहकाला आपल्या उत्पादनांच्या ऑफर्स किंवा प्रचाराच्या ऑफर्सची माहिती कळविण्यात येईल.
- f) आपली उत्पादने/सेवा यांचे विपणन करण्यासाठी आपण ज्यांची सेवा घेत आहोत अशा आपल्या थेट विक्री एजन्सीज (डीएसएज) साठी देखील आपण आचार संहिता तयार केली आहे ज्याद्वारे इतर गोष्टींबरोबर जेव्हा ते ग्राहकांशी आपल्या उत्पादनांची व्यक्तिगत किंवा एखाद्या इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे विक्री करण्यासाठी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःचा परिचय करून देणे आवश्यक आहे.
- g) आपले प्रतिनिधी/कुटुंब किंवा डीएसए हे गैरवर्तन करत आहेत किंवा त्यांनी ह्या आचारसंहितेचे उल्लंघन केले आहे अशा प्रकारची ग्राहकाकडून एखादी तक्रार प्राप्त झाल्यास अशा प्रसंगी ग्राहकाचे समाधान होईल अशा पद्धतीने तपासणी करून तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी योग्य उपाय योजना करण्यात येईल.

4. कर्ज

4.1 (i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

1. कर्जदाराला पाठविण्यात येणारा सर्व पत्रव्यवहार हा स्थानिक भाषेत असेल किंवा कर्जदाराला समजणार्या भाषेत असेल.
 2. एबीएचएफएल द्वारा कर्जाच्या अर्जाची प्रक्रिया करण्यासाठी देय फीस/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित करण्यात आली नाही तर परत केली जणारी शुल्काची रक्कम, परतफेडीचे पर्याय आणि शुल्क, काही असल्यास, दंडात्मक व्याज/विलंबाने परतफेड केल्यास दंड, काही असल्यास, कर्जात स्थिर ते बदलत्या दराचे किंवा उलट असा बदल करण्यासाठी शुल्क, काही व्याज रिसेट कलम असल्यास आणि कर्जदारालाच्या व्याजावर परिणाम करणारा इतर कोणताही मुद्दा ह्यासंबंधीची माहिती अतिशय पारदर्शक कर्जदाराला पारदर्शक पद्धत उघड करण्यात येईल.
 3. एबीएचएफएल द्वारा पारदर्शक पद्धतीने प्रक्रिया/कर्जाचा अर्ज मंजूर करणे ह्यासंबंधी सर्व खर्चासह 'सर्वसमावेशक खर्च' उघड करण्यात येईल. सदर शुल्क/फीस हे कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणारे नसतील.
- a) कंपनीद्वारा देऊ करण्यात आलेल्या प्रत्येक उत्पादनासाठी प्रत्येक उत्पादनाच्या आवश्यकतेनुसार अर्जाचा नमुना/एबीएचएफएलचे योग्य दस्तऐवज वेगवेगळे आहेत आणि त्यात कर्जदाराने सादर करण्याची आवश्यकता असलेली सर्व माहिती समाविष्ट असेल. इतर एचएफसीज द्वारा देऊ करण्यात आलेल्या तत्सम नियम व अटीची कर्जदाराला अर्थपूर्ण तुलना करता यावी आणि वरील तुलनेवर आधारित माहितीपूर्ण निर्णय घेता यावा यासाठी एबीएचएफएल द्वारा आवश्यक माहिती पुरविण्यात येईल.
- b) अर्जाचा नमुना / एबीएचएफएलचे योग्य दस्तऐवज ह्यात कर्जदाराने अर्जासोबत सादर करण्याच्या आवश्यक दस्तऐवजांची यादी देखील नमूद केलेली असू शकते.
- c) एबीएचएफएलपाशी कर्जदाराने कर्ज घेण्यासाठी दिलेल्या अर्जाची पोचपावती देण्याची पद्धती आहे. सर्व आवश्यक दस्तऐवज पूर्णपणे मिळाल्यानंतर वाजवी कालावधीत एबीएचएफएलद्वारा कर्जदाराला आपला निर्णय कळविण्यात येईल.

(ii) कर्जाचे मूल्यांकन आणि नियम व अटी

- साधारणपणे कर्जाच्या अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक तपशिल आम्ही अर्जाच्या वेळी गोळा करू. परंतु आम्हाला काही अधिक माहिती हवी असल्यास, आम्ही ताबडतोब ग्राहकाशी संपर्क साधू.
- आम्ही ग्राहकाला लेखी स्वरूपात, मंजूरी पत्राद्वारे सर्व नियम व अटी आणि वार्षिकीकृत व्याजाचा दर ह्यासह मंजूर करण्यात आलेली कर्जाची रक्कम, लागू करण्याची पद्धती, ईएमआयची रचना, पूर्व परतफेड शुल्क याची माहिती कळवू आणि कर्जदाराने ह्या नियम व अटीच्या दिलेल्या लेखी स्वीकृतीची पोचपावतीची त्याच्या रेकॉर्डसमध्ये ठेवू.
- आम्ही कर्ज मंजूर करताना / कर्जाच्या वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्जाच्या दस्तऐवजात नमूद करण्यात आलेल्या सर्व सोबतच्या कागदपत्रांची प्रत आणि कर्जाचे दस्तऐवज नेहमी सादर करू.
- एबीएचएफएल द्वारा कर्जाच्या करारात विलंबाने पैसे भरल्यास त्यासाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद करण्यात येईल.

(iii) कर्जाचा अर्ज नाकारल्याचे कळविणे

ज्याचा अर्ज नाकारण्यात आला आहे अशा ग्राहकाला त्यांचा अर्ज नाकारल्याचे कारण(णे) नमूद करून लेखी माहिती कळवू.

(iv) नियम व अटीमधील बदलासह कर्जाचे वितरण

- मंजूरी पत्र/कर्जाच्या दस्तऐवजात नमूद करण्यात आलेल्या नियमित नियम व अटीच्या अधीन राहून ग्राहकाच्या गरजेनुसार त्याने केलेल्या वितरणाच्या विनंतीप्रमाणे आम्ही कर्जाचे वितरण करू.
- आम्ही ग्राहकाला वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, परतफेड शुल्क, इतर लागू शुल्क/आकार वगैरेसह नियम व अटीमध्ये काही बदल झाल्यास त्याची सूचना देऊ. आम्ही याची देखील काळजी घेऊ की व्याजदरातील बदल आणि शुल्क हे भविष्यात आकारण्यात येतील. ह्या संबंधी योग्य अट कर्जाच्या दस्तऐवजात नमूद करण्यात आली आहे.
- जर सदर बदलामुळे ग्राहकाचा तोटा होत असेल तर ते 60 दिवसांच्या आता आणि कोणत्याही सूचनेशिवाय, त्यांचे खाते बंद करू शकतील आणि कोणतेही अधिक शुल्क किंवा व्याज घावे न लागता स्विकारू शकतील.
- पैसे परत मागविणे/त्याची गती वाढविणे किंवा कर्जाच्या दस्तऐवजांतर्गत कामगिरीत सुधारणा करणे किंवा अधिक सुरक्षा मागविणे, हे कर्जाच्या दस्तऐवजांनुसार असेल.
- सर्व देणी किंवा कर्जाची थकित रक्कम वसूल झाल्यानंतर इतर एखाद्या दाव्यासाठी आम्हाला ग्राहका विरुद्ध काही कायदेशिर अधिकार किंवा तारण असल्यास त्याच्या अधीन राहून आम्ही सर्व सुरक्षा मुक्त करू. जर अशा प्रकारे अधिकाराचा वापर करण्यात येणार असेल तर ग्राहकाला/कर्जदाराला त्याची सूचना आणि थकित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि सदर दाव्याचे निराकरण/भरणा होईपर्यंत आम्ही सुरक्षा राखून ठेवण्यास पात्र असल्याच्या अटीची संपूर्ण माहिती देण्यात येईल.

4.2 गॅरेन्टी

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाची गॅरेन्टर होण्याचा विचार करत असेल तेव्हा आम्ही त्यांना ही माहिती देऊ:

- गॅरेन्टर म्हणून असलेले दायित्व
- आम्हाला ती व्यक्ती कबूल करणार असलेल्या दायित्वाची रक्कम
- आम्ही गॅरेन्टरला कोणत्या परिस्थितीत त्यांच्या दायित्वाचे पैसे भरण्यास सांगू
- गॅरेन्टर म्हणून त्यांनी पैसे न भरल्यास पैशासाठी एबीएचएफएल यांना असलेले कायदेशिर अधिकार
- त्यांची गॅरेन्टर म्हणून जबाबदारी ठराविक प्रमाणात मर्यादित आहे की अमर्याद आहे.

- vi. गॅरेन्टर म्हणून त्यांचे दायित्व मुक्त करण्यात येईल अशी वेळ आणि परिस्थिती, आणि ते ज्याच्यासाठी गॅरेन्टर आहेत अशा कर्जदाराच्या ज्ञात आर्थिक परिस्थितीत काही मूलभूत प्रतिकूल बदल झाल्यास आम्ही त्यांना त्याची माहिती कळवू
- vii. थकबाकीची रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन उपलब्ध असताना देखील जर गॅरेन्टरने क्रेडिटर/लेंडर यांनी मागणी केल्यानंतर पूर्तता करण्यास नकार दिल्यास, सदर गॅरेन्टरला स्वैच्छिक डिफॉल्टर समजावे.

4.3 गुप्तता आणि गोपनीयता

आम्ही सर्व व्यक्तिगत माहिती गुप्त आणि गोपनीय राखू (तुम्ही ग्राहक नसताना देखील) आणि त्यावर खालील तत्वे आणि घोरणांचे बंधन असेल. ग्राहकाने दिलेली किंवा अन्यथा ग्राहकाच्या खात्यासंबंधी माहिती किंवा डेटा आम्ही इतर कंपनी/आमच्या समुहातील व्यवसाय, ह्यासह इतर कोणालाही दिली जाणार नाही, ज्यास खालील प्रमाणे अपवाद असेल:

- a) आम्हाला कायद्याने माहिती द्यायची असल्यास,
- b) माहिती उघड करण्याचे सार्वजनिक कर्तव्य असल्यास
- c) आमच्या हितासाठी आम्हाला विपणनाच्या हेतूसाठी आमच्या समुहातील इतर कंपन्यांसह कोणालाही माहिती द्यावी लागत असेल (उदाहरणार्थ, लबाडीला प्रतिबंध करण्यासाठी) परंतु आम्ही ह्या कारणाचा उपयोग ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्याची माहिती (नाव व पत्यासह) देण्यासाठी करणार नाही.
- d) ग्राहकाने आम्हाला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा आमच्यापाशी ग्राहकाची परवानगी असल्यास
- e) आम्हाला ग्राहकाचा संदर्भ देण्यास सांगितल्यास आम्हाला तो देण्यापूर्वी ग्राहकाची परवानगी आवश्यक असेल.
- f) ग्राहकासंबंधी एबीएचएफएलपाशी असलेले व्यक्तिगत रेकॉर्ड्स उपलब्ध करून घेण्यासाठी सध्याच्या कायदेशिर चौकटीत असलेल्या अधिकाराच्या मर्यादेची माहिती ग्राहकाला देण्यात येईल.
- g) ग्राहकाने त्यासाठी संमती दिल्याखेरीज आम्ही ग्राहकाच्या व्यक्तिगत माहितीचा उपयोग विपणनासाठी करणार नाही.

4.4 क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीज

- a) ग्राहक जेव्हा खाते उघडेल तेव्हा आम्ही केव्हा खात्याचा तपशिल क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीला देऊ आणि आम्ही त्यांच्याकडे केव्हा चौकशी करू याची माहिती आम्ही देऊ.
- b) ग्राहकाने आमच्याकडून घेतलेल्या व्यक्तिगत कर्जाची माहिती आम्ही क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजना देऊ जर:
 - i. ग्राहकाने वेळेवर पैसे भरले नाहीत
 - ii. कर्जाची रक्कम वादग्रस्त नसेल
 - iii. आम्ही औपचारिक मागणी केल्यानंतर ग्राहकाने आम्ही तुमच्या कर्ज परतफेडीच्या बाबतीत समाधानी आहोत ह्याविषयी ग्राहकाने प्रस्ताव सादर केला नसेल
- c) ग्राहकाने आम्हाला तसे करण्यास परवानगी दिली असल्यास आम्ही तुमच्या खात्याच्या दैनंदिन व्यवहाराची माहिती क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजना देऊ.

- d) अशा परिस्थितीत, ग्राहकाने आमच्याकडून घेतलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजना देण्याची आमची योजना आहे याची आम्ही लेखी माहिती ग्राहकाला देऊ. त्यावेळी, आम्ही ग्राहकाला क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजची भूमिका आणि ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर आम्ही दिलेल्या माहितीचे होणारे परिणाम स्पष्ट करून सांगू.
- e) आम्ही क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजना दिलेल्या माहितीची प्रत आम्ही ग्राहकाला देऊ किंवा मागणी केल्यास क्रेडिट रेफरन्सचे कामकाज कसे चालते हे स्पष्ट करून सांगणाऱ्या त्यांच्या माहितीपत्रकाची प्रत देऊ.

4.5 थकबाकी जमा करणे

- 4.5.1 आम्ही जेव्हा कर्ज देतो तेव्हा आम्ही रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचे कालांतर ह्यासह ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगतो. परंतु ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर थकबाकीच्या वसुलीसाठी त्याठिकाणी असलेल्या कायद्यात निश्चित करण्यात आलेल्या प्रक्रियेचा पाठपुरावा करण्यात येईल. ह्या प्रक्रियेत ग्राहकाला सूचना पाठवून स्मरण करून देणे किंवा व्यक्तिगत भेट देणे आणि/किंवा सुरक्षा ताब्यात घेणे, काही असल्यास, याचा समावेश आहे.
- 4.5.2 आमचे संचयन घोरण सभ्यता, योग्य वागणूक आणि पाठपुरावा ह्यावर आधारीत आहे. ग्राहकाचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध प्रस्थापित करणे ह्यावर आमचा विश्वास आहे. आमचे कर्मचारी किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी किंवा /आणि सुरक्षेचा ताबा घेण्यासाठी आमचे प्रतिनिधीत्व करण्याचे अधिकार असलेली एखादी व्यक्ती स्वतःचा परिचय करून देईल आणि विनंती केल्यास आम्ही दिलेले अधिकार पत्र दाखवेल, आम्ही दिलेले किंवा आमच्या अधिकारात देण्यात आलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र ग्राहकाला दाखवेल. आम्ही ग्राहकाला थकबाकीसंबंधी सर्व माहिती देऊ आणि थकबाकीची परतफेड करण्यासाठी पुरेशी सूचना देऊ.
- 4.5.3 सर्व कर्मचारी सदस्य किंवा संचयन किंवा/आणि सुरक्षा ताब्यात घेण्यासाठी आमचे प्रतिनिधीत्व करण्याचे अधिकार असलेली कोणीही व्यक्ती खाली नमूद करण्यात आलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचा पाठपुरावा करेल:
 - a) ग्राहकाशी त्याने निवडलेल्या ठिकाणी आणि कोणतीही जागा नमूद केली नसल्यास, त्याच्या घरी आणि तेथे उपलब्ध नसल्यास त्याच्या नोकरीच्या/व्यवसायाच्या ठिकाणी सामान्य पद्धतीने संपर्क साधण्यात येईल.
 - b) पहिल्या भेटीच्या वेळी ग्राहकाला परिचय आणि प्रतिनिधीत्व करण्याचे अधिकार यांची माहिती द्यावी.
 - c) ग्राहकाच्या गुप्ततेचा मान राखावा.
 - d) ग्राहका बरोबरच्या सर्व संवादांमध्ये व्यावसायिक आणि औपचारिक भाषेचा उपयोग करावा.
 - e) ग्राहकाच्या ठिकाणी भेट देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळावा.
 - f) तुमच्या व्यवसायाच्या किंवा नोकरीच्या विशेष आवश्यक परिस्थितीनुसार अन्यथा गरज असल्याखेरीज साधारणपणे आपल्या प्रतिनिधींनी 0700 ते 1900 ह्या वेळेत ग्राहकाशी संपर्क साधावा.
 - g) ठराविक वेळी किंवा ठराविक ठिकाणी कॉल्स टाळण्याच्या विनंतीचा जास्तीत जास्त मान राखता येईल.
 - h) थकबाकीची वसुली करण्यासाठी केलेल्या प्रयत्नांची आम्ही नोंद ठेवू आणि तुम्हाला पाठविलेल्या पत्रव्यवहाराच्या प्रती रेकॉर्डमध्ये ठेवण्यात येतील.
 - i) थकबाकीसंबंधी काही वाद किंवा मतभेद असल्यास त्याचे परस्परांना स्वीकारार्ह आणि सामान्य पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी सर्व प्रकारे सहकार्य करण्यात येईल.
 - j) थकबाकीची वसुली करण्यासाठी संपर्क/भेट देण्यासाठी चुकीचे प्रसंग उदा. कुटुंबात मृत्यूची घटना घडणे किंवा इतर एखादी आपत्तीचे प्रसंग टाळावेत.

4.6 तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, व्यवसायात सातत्याने वाढ करण्यासाठी ग्राहकाला सर्वोत्कृष्ट सेवा देणे अतिशय महत्त्वाचे आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट व्यवसायात ग्राहकाच्या तक्रारी हा व्यावसायिक जीवनाचा भाग असतात. एबीएचएफएलमध्ये ग्राहकाची सेवा आणि समाधान ह्यावर आम्ही सर्वाधिक लक्ष देतो. आमचा विश्वास आहे की जलद आणि कार्यक्षम सेवा ह्यामुळे केवळ नवे ग्राहक आकर्षित होतात असे नव्हे तर सध्याचे ग्राहक देखील कायम राहतात. एबीएचएफएल ने ग्राहकाला अधिक चांगला अनुभव देण्यासाठी आणि कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणेसाठी अनेक उपक्रम सुरू केले आहेत, ज्याचा उद्देश ग्राहकाला अधिक चांगला अनुभव देणे हा आहे.

एबीएचएफएलची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि कार्यक्षम व्हावी यासाठी, रचनात्मक पद्धती तयार करण्यात आली आहे. ह्या यंत्रणेत दिलेले निवारण न्याय आणि योग्य असेल आणि नियम व अटींच्या निश्चित केलेल्या चौकटीत असेल याची काळजी घेतली जाईल.

4.6.1 ग्राहकांच्या तक्रारी/गार्हाणे हाताळण्यासाठी यंत्रणा

ज्या ग्राहकांना प्रतिसाद द्यायचा आहे किंवा त्यांच्या तक्रारी पाठवायच्या आहेत त्यांनी सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 9:00 ते रात्री 9:00 ह्या वेळेत खालील माध्यमांचा उपयोग करावा:

- आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाईनशी 1800-270-7000 ह्या क्रमांकावर संपर्क साधावा.
- आम्हाला येथे ई-मेल पाठवावे: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- आम्हाला खालील पत्त्यावर लिहावे:

आदित्य बिरला हाउसिंग फायनान्स लिमिटेड - ग्राहक सेवा सेल

आर टेक पार्क, 10वा मजला, निरलॉन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे जवळ, गोरेगाव (पूर्व), मुंबई - 400 063.

दिलेल्या कालावधीत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास किंवा एबीएचएफएल द्वारा देण्यात आलेल्या निवारणाने त्याचे/तिचे समाधान झाले नाही तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक खाली देण्यात आला आहे:

श्री. अभिनव चौधरी

दूरध्वनी क्र.: +91-22-62761487

ई-मेल आयडी: abhinav.c@adityabirlacapital.com

वरील माध्यमाद्वारे मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक नसल्यास आमच्या तक्रार निवारणाचे प्रमुख यांना ते ह्या ई-मेलवर लिहू शकतात: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ह्या माध्यमाद्वारे मिळालेल्या पत्रांना/ई-मेलसना कामकाजाच्या 5 दिवसांच्या आत प्रतिसाद दिला जाईल याची खात्री आम्ही देतो.

एखाद्या तक्रारीचे/वादाचे एक महिन्याच्या आत निराकरण न केल्यास, ग्राहक हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांचे पर्यवेक्षकीय प्राधिकारी - नॅशनल हाऊसिंग बँक यांचेकडे ऑफलाईन पद्धतीने पोस्टाने खालील पत्त्यावरील खालील लिंकवर देण्यात आलेल्या विहित नमुन्यात अपिल करू शकतो.
[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

नॅशनल हाउसिंग बँक

तक्रार निवारण सेल

सुपरव्हिजन डिपार्टमेन्ट

नॅशनल हाउसिंग एचएफसीज, 4था मजला, कोअर-5ए, इंडिया हॅबिटाट सेन्टर, लोदी रोड, नवी दिल्ली - 110 003.

वेबसाईट: www.nhb.org.in (ग्रिडन्स रिड्रेसल सिस्टम ह्या मथळ्याखाली प्रत्यक्ष आणि ऑनलाईन पद्धतीने (ग्रिडस) तक्रार दाखल करण्याचे पर्याय उपलब्ध आहेत) <https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 बंधनकारक आवश्यक प्रदर्शनी

एबीएचएफएलच्या सर्व शाखांमध्ये खालील गोष्टी आहेत:

- तक्रार आणि सूचना स्वीकारण्यासाठी योग्य व्यवस्था
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शित करण्यात आले आहे
- समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी कालावधी, वाढ करण्याची कार्यपद्धती, वगैरे
- कंपनीद्वारा महिन्याच्या आत तक्रारीला प्रतिसाद दिला नाही तर किंवा दिलेल्या प्रतिसादाने समाधान झाले नाही तर तक्रारदार नॅशनल हाउसिंग बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी एनएचबीच्या वेबसाईटवर ऑनलाईन किंवा एनएचबी, नवी दिल्ली येथे पोस्टाने तक्रार दाखल करून संफ साधू शकतो.

तक्रार निवारण युनिटच्या प्रक्रियेद्वारे ग्राहकाचे समाधान होईल अशा प्रकारे सर्व तक्रारीचे निराकरण करण्याची काळजी घेण्यात येईल.

त्यांच्या/तिच्या पातळीवर तक्रारीचे निवारण करणे शक्य नसल्यास तक्रार वरच्या योग्य पातळीवर नेण्याची काळजी ते घेतील. योग्य निवारण मिळविण्यासाठी आपल्या ग्राहकाला वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करावी लागू नये अशी परिस्थिती आम्ही निर्माण करण्याची काळजी घेण्याचा अंतिम प्रयत्न करताना आम्ही ह्या तक्रारी हाताळण्यासाठी, तक्रारीचे कारण समजून घेण्याच्या दृष्टीकोनातून तक्रारीचा आढावा घेण्यासाठी, आणि त्या पुन्हा घडणे टाळण्यासाठी पातळी उंचावणे व तसे प्रयत्न करणे ह्यासाठी आम्ही सक्षम यंत्रणा निर्माण केली आहे.

4.6.3 कालमर्यादा

तक्रार नोंदवीण्यासाठी ग्राहक वरील पैकी कोणत्याही पद्धतीचा उपयोग करू शकतो (ग्राहकाच्या तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा ह्यासंबंधी मुद्दा (ए) पहा). जर तक्रार लेखी मिळाली तर एबीएचएफएल एक आठवड्यात पोचपावती/प्रतिसाद देईल. पोचपावतीत तक्रार हाताळणार्या अधिकार्यांचे नाव व हद्द असेल. नियुक्त केलेल्या दूरध्वनी क्रमांकावर तक्रार दूरध्वनी हेलपडेस्कवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर दाखल केली असेल तर (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा ह्यासंबंधी मुद्दा पहा), ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देण्यात येईल आणि त्यांना वाजवी कालावधीत त्याच्या प्रगतीची माहिती देण्यात येईल. एकदा प्रकरणाची चौकशी करण्यात आली की एबीएचएफएल द्वारा ग्राहकाला तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एक महिन्याचे आत एकतर अंतिम उत्तर देण्याचा प्रयत्न करण्यात येईल किंवा अधिक वेळ मागण्यात येईल आणि ग्राहकाचे अजून समाधान झाले नसल्यास त्याला/तिला पुढील कार्यवाहीची माहिती देण्यात येईल.

आमच्याकडे मिळणार्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टीकोनातून पाहण्यात येईल आणि सर्व संभाव्य दृष्टीकोनातून त्याचे विश्लेषण करण्यात येईल.

कोणत्याही मुद्याच्या बाबतीत एबीएचएफएलची भूमिका कळविणारे पत्र ग्राहकाला देण्यात येईल. ज्या तक्रारीसाठी मुद्याची तपासणी करण्यासाठी अधिक वेळ लागेल त्यांची ताबडतोब पोचपावती देण्यात येईल.

उपरोल्लेखित धोरणाचा ठराविक कालांतराने आढावा घेण्यात येईल/ग्राहकाच्या तक्रारी/ग्राहाने हाताळण्यासाठी एबीएचएफएल द्वारा जेव्हा काही नवीन बदल करण्यात येतील तेव्हा त्यात आवश्यक तेव्हा सुधारणा करण्यात येईल ज्यात नव्या तक्रार निवारणाचे माध्यम सुरू करणे समाविष्ट असेल.

4.6.4 अधिक व्याजाच्या आकारणीबद्दल नियम

कंपनीने व्याजाचा दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि पद्धती निश्चित केल्या आहेत.

कंपनीने कर्ज आणि अग्रीम रकमेवरील व्याजाचा दर निश्चित करण्यासाठी फंडांची किंमत, मार्जिन व जोखीम प्रिमियम यांचा विचार करून आदर्श व्याज दराचा स्वीकार केला आहे.

आकारण्यात येणारा व्याजाचा दर कर्जदाराच्या वर्गिकरणावर मुख्यत्वे अवलंबून असतो उदा. आर्थिक क्षमता, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास, वगैरे.

व्याजाचा दर वार्षिकीकृत करण्यात येईल ज्यामुळे खाल्याला किती निश्चित दर आकारण्यात येईल हे कर्जदाराला माहित असेल.

कर्जदाराकडून घेण्यात आलेल्या हप्त्यामध्ये व्याज आणि मुद्दल अशी स्पष्टपणे विभागणी केली जाते.

5. सर्वसाधारण

- 5.1 एबीएचएफएल कर्जाच्या करारात नमूद करण्यात आलेल्या नियम व अटीमधील हेतूव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कोणत्याही इतर प्रकरणात हस्तक्षेपकरणार नाही (कर्जदाराने अगोदर उघड न केलेली माहिती निदर्शनास आल्यास त्या व्यतिरिक्त).
- 5.2 कर्जदाराने कर्जखाते हस्तांतरित करण्याची केलेली विनंती प्राप्त झाल्यास, सदर विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांचे आत संमती किंवा अन्यथा म्हणजे एबीएचएफएल यांची हरकत कळविण्यात येईल. सदर हस्तांतरण हे कायदानुसार कंत्राटाच्या पारदर्शक अटीनुसार असेल.
- 5.3 जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा एबीएचएफएल द्वारा ग्राहकाला रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचे कालांतर ह्यासंबंधी परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करून सांगण्यात येईल. परंतु, ग्राहकाने परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही तर थकबाकीची वसूली करण्यासाठी स्थानिक कायद्यात निश्चित केलेल्या प्रक्रियेचा अवलंब केला जाईल. ह्या प्रक्रियेत ग्राहकाला सूचना पाठवून त्याला/तिला आठवण करून देणे किंवा व्यक्तिगत भेट देणे आणि/किंवा सुरक्षेचा, काही असल्यास, ताबा घेणे याचा समावेश आहे.
- 5.4 कर्जाची वसूली करण्यासाठी एबीएचएफएल द्वारा कोणत्याही प्रकारचा त्रास दिला जाणार नाही म्हणजे सतत चुकीच्या वेळी फोन करून आठवण करणे, कर्जाच्या वसूलीसाठी बळाचा वापर करणे वगैरे. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांच्या उद्दटपणाच्या वर्तनाचा देखील समावेश असल्यामुळे, एबीएचएफएल द्वारा ग्राहकांना योग्य प्रकारे हाताळण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देण्याची काळजी घेण्यात येईल.
- 5.5 एबीएचएफएल द्वारा कोणत्याही बाबतीत कर्जाचे सर्वाधिक महत्त्वाचे नियम व अटी (एमआयटीसी) दस्तऐवज घेण्यात येतील. हे दस्तऐवज एबीएचएफएल द्वारा घेण्यात येणार्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांहून अधिक असतील.
- 5.6 एबीएचएफएल द्वारा त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालील पैकी कोणत्याही एका किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करण्यात येतील: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.
- 5.7 एबीएचएफएल द्वारा कर्ज देताना लिंग, जात, आणि धर्म ह्या बाबतीत कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही. एबीएचएफएल द्वारा उत्पादने, सेवा सुविधा वगैरे देताना दृष्टीदोष किंवा शारीरिक व्यंग असलेल्या अर्जदारांच्या अंपंगत्वाच्या पार्श्वभूमीवर देखील आपपर भाव केला जाणार नाही. परंतु, यामुळे समाजाच्या विविध विभागांनी तयार केलेल्या योजनांची अंमलबजावणी करणे किंवा त्यात सहभागी होणे यापासून एबीएचएफएलला प्रतिबंध केला जाणार नाही.

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড

1. সূচনা

মাস্টার ডাইরেকশন - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাঙ্ক) ডাইরেকশন, 2021, আরবিআই/2020-21/73, তারিখ ফেব্রুয়ারী 17, 2021, যেখানে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড-এর বিধিগুলির পুনর্মূল্যায়ন করেছে কার্যকর করার জন্য, এই প্রসঙ্গে লিপিবদ্ধ করা হচ্ছে।

ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড, নিম্নের উল্লেখ অনুযায়ী, এইচএফসি'র জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড যার বিষয়বস্তু যা পূর্বে উল্লিখিত আরবিআই মাস্টার ডাইরেকশনের অনুরূপ। এটি কোম্পানির জন্য ন্যূনতম মান সেট করে যখন গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করা হয়। এটি গ্রাহকদের খবরাখবর দেয় এবং কোম্পানি কিভাবে তাঁদের সঙ্গে লেনদেন করা আশা করেন প্রতিদিনের ভিত্তিতে তা গ্রাহকদের বিলম্বিত করেন।

1.1 কোডটির উদ্দেশ্য হল:

- গ্রাহকদের সঙ্গে উচ্চ মানের লেনদেন ব্যবস্থা স্থাপন করার দ্বারা ভালো এবং উন্নত প্র্যাক্টিস প্রবর্তন
- স্বচ্ছতা বাড়াতে হবে যাতে গ্রাহকদের বোধগম্যতা উন্নত হয় যাতে তাঁরা যুক্তিসম্মত অনুকূল মার্জিনস আশা করতে পারেন
- বাজারের প্রবাহকে উৎসাহিত করতে হবে, প্রতিযোগিতার মাধ্যমে, উচ্চতর পরিচালনার মান অর্জনে
- গ্রাহক এবং এবিএইচএফএল-এর সঙ্গে অবাধ এবং আন্তরিক সম্পর্ক বজায় রাখুন
- হাউসিং ফাইন্যান্স সিস্টেম আন্তরিক বিশ্বাস রাখুন

1.2 কোডের আবেদন

এই কোডটি এবিএইচএফএল দ্বারা অফার করা সকল প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার জন্য প্রযোজ্য, সেগুলি ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম (নিজস্ব এবং/অথবা কোনো আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অন্তর্ভুক্ত) হতে পারে, কিংবা, কাউন্টারে, ফোনের মাধ্যমে, ডাকযোগে, ইন্টারঅ্যাক্টিভ ইলেক্ট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেট, ডিএসএ/আরপি-এর মত প্রতিনিধির মাধ্যমে অথবা অন্য কোনো পদ্ধতিতে হতে পারে।

2. যুক্তিসম্মত পরিচালনায়, আমাদের সমস্ত লেনদেনটি গ্রাহকদের সঙ্গে সুস্পষ্টভাবে এবং উপযুক্তভাবে হবে যথা:

- প্রোডাক্ট এবং মার্জিনের জন্য এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মানদণ্ড অনুসারে সমাবেশ আমরা অফার করি এবং আমাদের স্টোফেরা পদ্ধতি এবং অনুশীলন পালন করেন
- আমাদের প্রোডাক্ট এবং মার্জিনস নিশ্চিতভাবে চিহ্নিত এবং মূলনীতিতে প্রাসঙ্গিক আইন এবং নিয়মকানুন অনুসরণ করে
- সুনিশ্চিত করে যে আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন নীতিগতভাবে সততা এবং স্বচ্ছতা বজায় রাখা

3. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

- আমরা নিশ্চিত করি যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং উন্নতিবর্ধক উপাদান পরিষ্কার হয় এবং কোনওভাবে বিপথে চালিত করে না
- যে কোনও বিজ্ঞাপন যে কোনও মিডিয়াতে এবং উন্নতিবর্ধক প্রকাশনায় মার্জিন এবং প্রোডাক্টের উপর দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং যার অন্তর্ভুক্ত সুদের হারের উল্লেখও, আমরা এছাড়া নির্দিষ্ট করে কোনও অন্যান্য ফীজ এবং চার্জস প্রযোজ্য হবে কিনা এবং অনুরোধও প্রাসঙ্গিক নিয়ম এবং শর্তাবলি পাওয়া যায়।
- গ্রাহকরা সুদের হার, সাধারণ ফীজ এবং চার্জস সংক্রান্ত তথ্যগুলি পান নিম্নলিখিতভাবে:

- আমাদের শাখায় বা হেলপলাইনে কল করে
- আমাদের নিযুক্ত করা স্টাফ হেলপডেস্ক-এর মাধ্যমে
- আমাদের ওয়েবসাইট থেকে
- পরিসেবা নির্দেশ / ট্যারিফ শেডিউল প্রদান করুন।

- d) যদি আমরা তৃতীয় প্রার্থীর মার্ভিস নিয়ে থাকি সাপোর্ট মার্ভিস প্রদানের জন্য, আমরা চেষ্টা করি এমন তৃতীয় প্রার্থী গ্রাহকদের ব্যক্তিগত তথ্যাবলি পরিচালনা করার সময়ে (যদি এমন কোনও তৃতীয় প্রার্থী পাওয়া যায়) সময়ে তাঁরা একই রকম আমাদের মতো গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা বজায় রাখাবেন।
- e) এবিএইচএফএল প্রোডাক্টের বৈশিষ্ট্যগুলি আমাদের কাছে থেকে নিয়ে সময়ে সময়ে জানাবেন, এছাড়াও, আমাদের অন্যান্য প্রোডাক্টের অফারগুলি বা উন্নতিবর্ধক অফারগুলি গ্রাহকদের জানানো হবে যদি তাঁরা এই জাতীয় তথ্যাবলি বা মার্ভিসগুলি এবিএইচএফএল তরফে পেতে চান।
- f) আমরা আমাদের ডাইরেক্ট সেলিং এজেন্সীজ (ডিএসএএস)র জন্য একটি কোড অফ কনডাক্ট অনুমোদন করি যার মার্ভিসগুলি আমরা পাই আমাদের প্রোডাক্টস / মার্ভিসেস মার্কেট করতে যার সঙ্গে অন্যান্য বিষয়বস্তুর প্রয়োজন হয় তাঁদের পরিচিত করতে যখন তাঁরা গ্রাহকদের প্রস্তুত দেন আমাদের প্রোডাক্টগুলি ব্যক্তিগতভাবে বা কোনও ইলেক্ট্রনিক মিডিয়ায় মাধ্যমে বিক্রি করবেন।
- g) গ্রাহকদের তরফ থেকে কোনও অভিযোগ প্রাপ্ত হলে আমাদের প্রতিনিধি / কোরিয়ার বা ডিএসএ নিযুক্ত থাকবেন কোনও অশোভন আচরণে বা এই কোড আইনের অপব্যবহার করলে আমরা তদন্ত করার পদক্ষেপ নেব এবং অভিযোগগুলি সমাধান করব যাতে গ্রাহক সন্তুষ্ট থাকেন।

4. লোন বা ঋণগুলি

4.1 (i) লোন বা ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়া

1. গ্রহীতার কাছে সকল বার্তা পাঠানো হবে আঞ্চলিক ভাষায় অথবা গ্রহীতা বোঝেন, এমন কোনো ভাষাতে।
2. এবিএইচএফএল গ্রহীতার কাছে কর/শুল্ক যা তাঁকে লোন অ্যাপ্লিকেশনের প্রক্রিয়াকরণের জন্য জমা করতে হবে, যদি লোন মঞ্জুর / বিতরণ না হয়, সেক্ষেত্রে ক্রী-এর ফেরৎযোগ্য অর্থরাশি, পূর্ব-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জস, যদি থাকে, জরিমানাযোগ্য সুদ/ পরিশোধ করতে বিলম্ব হওয়ার ক্ষেত্রে জরিমানার পরিমাণ, যদি থাকে, লোন যদি ফিক্সড থেকে ফ্লোটিং অথবা ফ্লোটিং থেকে ফিক্সডে পরিবর্তন করার জন্য কনভার্সন চার্জ, বর্তমান প্রযোজ্য এমন কোনো সুদের রিসেট বিধি এবং অন্য কোনো বিষয় যা গ্রহীতার জন্য প্রয়োজন হতে পারে, এইসব বিষয়ে সকল তথ্য সুস্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে।
3. এবিএইচএফএল "সকল খরচ" এর বিষয়ে লোন অ্যাপ্লিকেশনের প্রক্রিয়াকরণ/ মঞ্জুরসহ সুস্পষ্টভাবে জানাবে। এইসকল শুল্ক/কর সবসময় অ-বৈষম্যমূলক হবে।
 - a) এবিএইচএফএল-এর প্রতিটি প্রোডাক্টের জন্য কোম্পানির তরফে অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম/যথোচিত ডকুমেন্টে ভিন্ন ভিন্ন হয় প্রতিটি প্রোডাক্টের চাহিদা অনুসারে এবং সমস্ত তথ্যাদি যা জমা দেওয়ার জন্য ঋণদাতার প্রয়োজন তা অন্তর্ভুক্ত করা হয়। এবিএইচএফএল-এর প্রয়োজনীয় তথ্যাদি প্রেরণ করা হয় ঋণগ্রহণকারীকে সুবিধা প্রদানের জন্য যাতে তিনি অন্যান্য হাউসিং ফাইন্যান্স কোম্পানির অফারের একজাতীয় নিয়ম এবং শর্তাবলিগুলি তুলনামূলকভাবে বিচারবিবেচনা করে ওয়াকিবহালপূর্ণ সিদ্ধান্ত নিতে পারেন পূর্বাঙ্ক তুলনামূলক বিশ্লেষণের ভিত্তিতে।
 - b) এবিএইচএফএল-এর অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম / যথোচিত ডকুমেন্টে এছাড়াও নির্দেশ করে যে সমস্ত ডকুমেন্টের তালিকাগুলিকে যা ঋণগ্রহণকারীকে জমা দিতে হবে আবেদনপত্রের সঙ্গে।

- c) ঋণগ্রহণকারীদের ঋণ নেওয়ার জন্য আবেদনপত্র প্রাপ্ত হওয়ার প্রাপ্তি স্বীকার করার বান্ধবস্ত্র এবংইচএফএল-করাবে। এবিএফএল ঋণগ্রহণকারীকে জানাবে উপযুক্ত সময়ের মধ্যে তাঁদের সিদ্ধান্ত জানাবে সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পূর্ণ প্রাপ্ত হওয়ার পরে।

(ii) ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলিসমূহ

- a) সাধারণত: ঋণ আবেদন প্রক্রিয়ার সমস্ত প্রয়োজনীয় কাগজপত্র আমাদের কাছ থেকে সংগ্রহ করতে হবে আবেদন করার সময়ে। তবে, যদি আমাদের অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হয় আমরা গ্রাহকের সঙ্গে তৎক্ষণাতঃ যোগাযোগ করব।
- b) আমরা গ্রাহকদের ঋণ মঞ্জুর হওয়ার খবর লিখিতভাবে পাঠাব বা অনাথায়, ঋণ মঞ্জুর হওয়া অ্যামাউন্টে সহ সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলি যার অন্তর্ভুক্ত বার্ষিক সুদের হার, আবেদন করার পদ্ধতি, ইএমআই কাঠামো, পূর্ব পেমেন্ট করার চার্জ জানাবো এবং এই নিয়ম এবং শর্তাবলির স্বীকৃতি স্বরূপ ঋণগ্রহণকারীর কাছ থেকে লিখিতভাবে একটি পত্র গ্রহণ করা হবে এর রেকর্ড হিসাবে।
- c) আমরা অনুরূপ একটা লোন ডকুমেন্টের কপি সহ অন্যান্য সংযুক্ত ডকুমেন্টের একটা করে কপি প্রত্যেক ঋণগ্রহণকারীর কাছ থেকে ঋণ মঞ্জুর হওয়ার সময়ে বা ব্যয় নির্বাহ করার সময় রেকর্ড রাখার জন্য গ্রহণ করব।
- d) এবিএইচএফএল লোন এপ্রিমাল্টে লোনের অর্থ দেরি করে পরিশোধের জন্য জরিমানার পরিমাণের বিষয়ে অবশ্যই উল্লেখ করবে।

(iii) লোনের আবেদনপত্র বাতিল হওয়ার খবর

আমরা গ্রাহককে লিখিতভাবে জানাবো যার আবেদনপত্রটি বাতিল আর তা হবে তার বাতিল হওয়ার কারণ (প্রলি) উল্লেখ করে।

(iv) ঋণের ব্যয় নির্বাহ যার অন্তর্ভুক্ত নিয়ম এবং শর্তাবলির পরিবর্তন

- a) ব্যয় নির্বাহ করা হবে গ্রাহক দ্বারা তাঁদের প্রয়োজন মতো ব্যয় নির্বাহের অনুরোধ মতো মঞ্জুর পত্র বা লোন ডকুমেন্টে উল্লেখিত নিয়ম এবং শর্তাবলির মানদণ্ড অনুসারে।
- b) আমরা নিয়ম এবং শর্তাবলির কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের নোটিশ দিয়ে জানাব যার অন্তর্ভুক্ত ব্যয় নির্বাহের সময় তালিকা, সুদের হার, সার্ভিস চার্জস, প্রিপেমেন্ট চার্জস, অন্যান্য প্রযোজ্য ফীজ বা চার্জস, ইত্যাদি। এছাড়াও আমরা সূনিশ্চিতভাবে জানাবো সুদের হারের এবং চার্জের কোনও পরিবর্তন হলে যা কার্যকরী হবে কেবলমাত্র অপ্রত্যাশিতভাবে। একটি উপযুক্ত অবস্থা এ ক্ষেত্রে লোন ডকুমেন্টে নিগমবদ্ধ হবে।
- c) এই জাতীয় পরিবর্তন গ্রাহকদের অসুবিধার কারণ হতে পারে, তাঁরা হয়তো, 60 দিনের মধ্যে এবং কোনও নোটিশ ছাড়া, অ্যাকাউন্টে বন্ধ করতে পারেন বা স্থানান্তরিত করতে পারেন কোনও অতিরিক্ত চার্জস বা সুদের টাকা প্রদান না করে।
- d) লোন ডকুমেন্টের অধীনে প্রত্যাহার করার বা পেমেন্ট দ্রুততর করা বা কার্য সম্পাদনের সিদ্ধান্ত নেওয়া হবে বা অতিরিক্ত নিরাপত্তার ব্যবস্থা নেওয়া হবে, যা লোন ডকুমেন্টের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- e) আমরা সমস্ত বাকি থাকা অর্থের পুনপ্রদানে সিকিউরিটিজ বের করব এবং বাকি থাকা লোনের অ্যামাউন্টে জানার কোনও আইন সম্মত অধিকার বা লিয়েন বা অন্য কোনও দাবির জন্য ঋণ পরিশোধ না করার জন্য সম্পত্তির অধিকার বিষয়ে গ্রাহকে জানাবো হবে। এই জাতীয় অধিকারগুলি চিহ্নিত করা হবে, গ্রাহককে বা ঋণগ্রহণকারীকে নোটিশ পাঠানো হবেবাকি থাকা দাবি সংক্রান্ত সমস্ত বিশদ জানিয়ে এবং এই অবস্থায় আমরা সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার কথা বলব যতক্ষণ না প্রাসঙ্গিক দাবিগুলির মিমামা বা প্রদান করা হয়।

4.2 গ্যারেন্টি

যখন কাউকে গ্যারেন্টের হিসাবে বিবেচনা করা হবে, আমরা তাঁদেরও জানাব:

- i. গ্যারেন্টরের দায়দায়িত্ব
- ii. দায়দায়িত্বের পরিমাণ যা আমাদের কাছে তিনি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ থাকবেন
- iii. অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে যাতে আমরা গ্যারেন্টরকে তাঁদের দায়দায়িত্ব প্রদান করতে বলব।
- iv. যদি এবিএইচএফএল তাঁদের অন্য কাউকে দায়িত্ব দিতে পারেন যদি তাঁরা গ্যারেন্টর হিসাবে টাকা দিতে না পারেন।
- v. তাঁদের দায়দায়িত্ব যদি গ্যারেন্টর হিসাবে সীমিত হয় একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে বা তাঁরা অসীমিত হলে
- vi. সময় এবং অবস্থার পরিপ্রেক্ষিতে গ্যারেন্টর হিসাবে তাঁদের দায়দায়িত্ব খারিজ করা হবে এবং আমরা ঋণগ্রহণকারীর আর্থিক অবস্থার কোনও বিষয়বস্তু প্রতিকূলভাবে পরিবর্তিত হয় তখন আমরা তাঁদের জানাব যাঁরা গ্যারেন্টর হিসাবে দাঁড়িয়েছেন।
- vii. যদি যথেষ্ট পরিমাণে উপায় থাকা সত্ত্বেও ক্রেডিটর / লেন্ডারের দ্বারা বকেয়া অর্থ ফেরৎ দেওয়ার দাবী মানতে গ্যারেন্টর প্রত্যাখান করেন, তবে সেই গ্যারেন্টরকে একজন ইচ্ছাকৃত ডিফল্টার হিসাবে মান্য করা হবে।

4.3 গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততা

আমরা আপনার ব্যক্তিগত তথ্যাবলিকে গোপনীয়তা এবং বিশ্বস্ততার সঙ্গে রক্ষা করব যখন আপনি আর গ্রাহক থাকবেন না এবং নিম্নোক্ত রীতিনীতি এবং পলিসির নির্দেশ অনুসরণ করব। গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের কোনও তথ্য বা ডাটা প্রকাশ করব না, তা যে গ্রাহক বা অন্যথায়, অন্যকেউ প্রদান করলেও, যার অন্তর্ভুক্ত অন্য কোম্পানির বা আমাদের কোনও গ্রুপ তার হকদার হোক না কেন, অন্যান্য কোনও ব্রিতিক্রম থাকা সত্ত্বেও নিম্নরূপ ক্ষেত্রে:

- a) যদি আমাদের আইনত কোনও তথ্য দেওয়া হয়
- b) যদি জনগণের জন্য কোনও দায়িত্ব থাকে তথ্য প্রকাশের
- c) যদি আমাদের প্রয়োজন তথ্যগুলি দেওয়ার দরকার হয় (উদাহরণ স্বরূপ, চুরি জালিয়াতি প্রতিরোধ) কিন্তু এইগুলি আমরা ব্যবহার করব না এই কারণে যে এইগুলি গ্রাহকের এবং গ্রাহকের অ্যাকাউন্টের (যার অন্তর্ভুক্ত নাম এবং ঠিকানাও) যা অন্যকাউকে দেবার জন্য নয়, যার অন্তর্ভুক্ত আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানির মার্কেটিংয়ের উদ্দেশ্যে।
- d) যদি গ্রাহক আমাদের তথ্যগুলি প্রকাশ করতে বলেন, যদি বা আমাদের গ্রাহকের কাছে থেকে অনুমতি থাকে।
- e) যদি গ্রাহক সম্পর্কে কোনও উল্লেখ্য জিজ্ঞাসা করা হয়, তাহলে আমরা গ্রাহকের অনুমতিবে তা দেওয়ার আগে
- f) গ্রাহককে আমরা বর্তমান থাকা আইন সংক্রান্ত রীতিনীতিগুলির ব্যক্তিগত রেকর্ড যা এবিএইচএফএল ধারণ করে আছেনগ্রাহকের সম্পর্কে তা বর্ধিত করা হলে গ্রাহককে জানানো হবে
- g) আমরা গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য মার্কেটিংয়ের উদ্দেশ্যে ব্যবহার করব না যদি না গ্রাহক তা করতে বলেন।

4.4 ক্রেডিট রেকর্ডের গুণগত মান

- a) যখন গ্রাহক একটি অ্যাকাউন্ট খুলবেন, আমরা তাঁকে বলব কখন আমরা তাঁর অ্যাকাউন্টের বিবরণ ক্রেডিট রেকর্ডের গুণগত মান দেব এবং তাঁদের তরফে চেক করে দেব।
- b) আমরা ক্রেডিট রেকর্ডের গুণগত মান গ্রাহকের ব্যক্তিগত ঋণ সম্পর্কে জানাব যদি:
 - i. গ্রাহক পেমেন্ট দিতে অপারগ হন
 - ii. যে অ্যাকাউন্ট পাবেন তাতে কোনও বাদবিবাদ নেই
 - iii. গ্রাহক কোনও প্রস্তাব দেন না এই বলে যে আমরা আপনার ঋণ পুনঃপ্রদানে সম্মত, নিম্নলিখিতগুলি আমাদের বাস্তবিক চাহিদা

- c) আমরা ক্রেডিট রেফারেঞ্চ এজেন্সীকে অন্যান্য তথ্য জানাব প্রতিদিনের আপনার অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত খবরাখবর যদি আপনি আমাদের তা করার অনুমতি দেন।
- d) এক্ষত্রে, আমরা গ্রাহককে লিখিতভাবে জানাব যে গ্রাহকের নিজস্ব ঋণ আমাদের কাছে কতটা আছে তা ক্রেডিট রেফারেঞ্চ এজেন্সীকে জানানোর পরিকল্পনার কথা। সেই সময়ে আমরা গ্রাহককে ক্রেডিট রেফারেঞ্চ এজেন্সীর ভূমিকার কথা বিশ্লেষণ করব এবং এই তথ্যের প্রভাব স্বরূপ গ্রাহক ক্রেডিট পাওয়ার সুযোগ পাবেন।
- e) আমরা গ্রাহককে তথ্যের একটি কপি প্রদান করব যা আমরা ক্রেডিট রেফারেঞ্চ এজেন্সী দিয়েছি, বা ক্রেডিট রেফারেঞ্চ তাঁদের কাজের বর্ণনার একটি পুস্তিকা গ্রাহককে দেব কিভাবে তাঁরা কাজ করেন, যদি গ্রাহকরা তা চান

4.5 বকেয়া অর্থ সংগ্রহ

- 4.5.1 যখনই আমরা লোন দিই, আমরা গ্রাহকদের তা পুনঃপ্রদানের পদ্ধতি তা সে অ্যামাউন্টে, শর্তাবলি এবং সময়সীমা বিষয়ে জানাব। তবে যদি গ্রাহকপুনঃপ্রদানের তালিকার বিষয়ে ওয়াকিবহাল না হন, একটি জমি সংক্রান্ত আইনসম্মত: যথাযথ পদ্ধতি জানান এই বকেয়া পুনঃপ্রদান হবে। এই পদ্ধতিক গ্রাহককে মনে করানো হবে একটি নোটিশ পাঠানোর মাধ্যমে বা ব্যক্তিগত মাধ্যমে এবং বা সিকিউরিটির দখল ইত্যাদি যদি থাকে।
- 4.5.2 আমাদের সংগ্রহ করার পলিসি সৌজন্যমূলক, পক্ষপাতহীন এবং যুক্তি পরামর্শ অনুসারে। আমরা গ্রাহকের আত্মবিশ্বাস বাড়াতে সচেষ্ট হই এবং দীর্ঘ মেয়াদী সম্পর্ক স্থাপন করি। আমাদের ষ্টাফ বা কোনও ব্যক্তিকে সুপারিশ করি আমাদের তরফে বাকি থাকা অর্থ সংগ্রহ করতে বা এবং সিকিউরিটি পুনঃদখলের সময় তাঁরা নিজদের পরিচয় দেবেন এবং অনুমোদিত চিঠি দেখাবেন যা আমাদের দ্বারা ইস্যু করা হয়েছে এবং সেই সঙ্গে গ্রাহককে তাঁর পরিচয় পত্র যা আমরা ইস্যু করেছি বা আমাদের কর্তৃপক্ষ ইস্যু করেছেন তা দেখাতে বলবেন। আমরা গ্রাহকদের বাকি থাকা অর্থের কথা জানাব এবং চেষ্টা করব বাকি থাকা অর্থ প্রদানের জন্য সময়মতো উপযুক্ত নোটিশ পাঠাব।
- 4.5.3 সমস্ত ষ্টাফদের সদস্য বা কোনও ব্যক্তি যাঁকে আমরা অর্থ সংগ্রহের জন্যে নিযুক্ত করেছি সিকিউরিটি পুনঃদখলের জন্যে তাঁরা নিম্নলিখিত নির্দেশাবলি অনুসরণ করবেন:
 - a) গ্রাহককে তাঁদের পছন্দ মতো জায়গায় যোগাযোগ করতে বলবেন এবং কোনও নির্দিষ্ট জায়গা না থাকলে তাঁদের অবাসনে যোগাযোগ করতে পারেন এবং যদি না পাওয়া যায়, ব্যবসার জায়গা বা কাজের জায়গায় দেখা করতে পারেন।
 - b) প্রথম দর্শনে গ্রাহকের সঙ্গে পরিচয় হওয়ার জন্যে পরিচয়পত্র এবং অনুমোদনপত্র দেখাতে হবে।
 - c) গ্রাহকের গোপনীয়তায় যে সম্মান জানানো হয়
 - d) গ্রাহকের সঙ্গে কথাবার্তায় পেশাদার এবং প্রথাগত ভাষা ব্যবহার করতে হবে
 - e) গ্রাহকের জায়গায় মাফাৎ করার সময়ে সৌজন্যবোধ এবং শালীনতা বজায় রাখতে হবে
 - f) সাধারণত: আমাদের প্রতিনিধি গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগ করবেন সকাল 7টা থেকে সন্ধ্যা 7টা পর্যন্ত, যদি না আপনাদের ব্যবসা বা পেশারকোনও বিশেষ অবস্থার সম্মুখীন না হতে হয়।
 - g) একটি নির্দিষ্ট সময়ে কলগুলি এড়িয়ে চলার জন্যে অনুরোধ করুন বা একটি নির্দিষ্ট জায়গায় যতটা সম্ভব ততটামান্য হবে।
 - h) বকেয়া টাকা আদায়ের জন্যে আমরা যে ডকুমেন্ট তৈরী করব এবং যে চিঠিপত্র পাঠাব তাঁর কপিগুলি রেকর্ড হিসাবে আমরা রাখব।
 - i) সমস্ত সহযোগিতা বিবাদটি বা তফাৎটি সংশোধনের জন্যে করা হবে বাকি আদায়ের জন্যে আপোস মিমাংসার মাধ্যমে এবং তা হবে নিয়ম মতো।

- j) বেসামান্য পরিস্থিতিতে যেন পরিবারের কারও মৃত্যু ঘটলে বা কোনও চরম দুঃখজনক ঘটনার সময়ে বাকেরা আদায় করতে কল করা বা মাফাং করা এড়াতে হবে

4.6 অভিযোগ প্রতিবিধানের ব্যবস্থা

বর্তমানের প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, দুর্দান্ত গ্রাহক পরিষেবা অত্যন্ত জরুরী ব্যবসার বৃদ্ধি বজায় রাখতে। গ্রাহকের অভিযোগ ব্যবসার অংশ যে কোনও যৌথ সত্ত্বার ক্ষেত্রে।

এবিওইচএফএল-এ, গ্রাহক পরিষেবা বা সার্ভিস এবং সম্মতিবিধানের দিকে আমরা প্রথম লক্ষ্য রাখি। আমরা বিশ্বাস করি যে দ্রুত এবং কার্যকরী সার্ভিস প্রয়োজন শুধু নতুন গ্রাহকদের আকৃষ্ট করার জন্য নয় বরং বর্তমানে থাকা গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্যও জরুরী। এবিওইচএফএল-এ আমরা অসংখ্য উদ্যোগ নিয়েছি যাতে গ্রাহকরা উন্নত অভিজ্ঞতা লাভ করতে পারেন এবং একটি কার্যকরী অভিযোগ প্রতিবিধানের ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে যাতে আমাদের গ্রাহকদের উন্নত অভিজ্ঞতা প্রদান করা যায়।

এবিওইচএফএল-এ প্রতিবিধানের ব্যবস্থা অত্যন্ত অর্থপূর্ণ এবং কার্যকরী, একটি পরিকাঠামো গঠন করা হয়। এই পদ্ধতি নিশ্চিত করে যে প্রতিবিধান যে উপযুক্ত এবং পক্ষপাতহীন হয় একটি নির্দিষ্ট আইন এবং নিয়মকানূনের পরিকাঠামোর মাধ্যমে।

4.6.1 গ্রাহকের অভিযোগ / নালিশ পরিচালনার ব্যবস্থা

গ্রাহকরা যাঁরা কীডব্যাক জানাতে চান বা তাঁদের অভিযোগ পাঠাতে চান তাঁরা এই চ্যানেলগুলি অনুসরণ করতে পারেন সকাল 9:00 থেকে 9:00 টা পর্যন্ত, সোমবার থেকে রবিবার।

- আমাদের কাস্টমার সার্ভিস হেল্পলাইনে কল করুন: 1800-270-7000
- আমাদের ইমেল করুন: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- আমাদের চিঠিপত্র দিন নিচের ঠিকানাঃ:

আদিত্য বিরলা হাউসিং ফাইন্যান্স লিমিটেড - কাস্টমার সার্ভিস সেল

আর টেক পার্ক, 10ম তলা, নিরলন কমপ্লেক্স, অফ ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ে, গোবর্গাঁও পূর্ব, মুম্বাই - 400 063

যদি অভিযোগগুলির সমাধান না করা হয় দেওয়া নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে বা গ্রাহক যদি সম্মতি না হন এবিওইচএফএল দ্বারা প্রদত্ত সমাধানে, তাহলে গ্রাহক কমপ্লেন্টস রোড্রেশ্যল অফিসারের কাছে প্রস্তুত করতে পারেন। কমপ্লেন্টস রোড্রেশ্যল অফিসারের নাম এবং ঠিকানা নিচে দেওয়া হল:

শ্রী অভিনব চৌধুরী

টেলি নং: +91-22-62761487

ইমেল আইডি: abhinav.c@adityabirlacapital.com

যদি উক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে সাজা পাওয়া উত্তর সন্তোষজনক না হয়, তাঁরা আমাদের কমপ্লেন্টস রোড্রেশ্যল সেলের প্রধানকে লিখতে পারেন grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

আমরা নিশ্চিতভাবে বলতে পারি এই চ্যানেলের মাধ্যমে 5টি কাজের দিনের মধ্যে আপনি উত্তরের চিঠি বা ইমেল পাবেন।

যদি নালিশ / বিতর্কের সমাধান এক মাসের মধ্যে না করা হয়, তবে গ্রাহক হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানির তত্ত্বাবধায়ক কর্তৃপক্ষের কাছে - অর্থাৎ ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাল্কের কাছে অফলাইন পদ্ধতিতে পোস্টের দ্বারা বর্ণিত ফর্মটি নিম্নলিখিত লিংকে, দেওয়া ঠিকানায় আপনার আর্জি জানাতে পারেন। [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্ক

কমপ্লেক্সেস রোডস্ট্র্যাল সেল

ডিপার্টমেন্ট অফ সুপারভিশন

ন্যাশনাল হাউসিং এনক্রিফটসএস, 4র্থ তলা, কোর-5ক, ইন্ডিয়া গুরবিটাট সেন্টার, লোধী রোড, নিউদিল্লী -110003

ওয়েবসাইট: www.nhb.org.in ওয়েবসাইট: www.nhb.org.in (অভিযোগ জ্ঞাপিত করার পদ্ধতি - এই তালিকার অন্তর্গত

একটি বিকল্প আছে অভিযোগ লিখিতভাবে এবং অনলাইন পদ্ধতিতে জানানোর জন্য) (GRIDS) <https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 বাধ্যতামূলক ডিসপ্লের প্রয়োজনীয়তা

এবিএইচএফএল অনুসরণ করে আমাদের সমস্ত শাখায়:

- অভিযোগ এবং মতামত প্রাপ্ত হওয়ার যথার্থ ব্যবস্থা।
- কমপ্লেক্সেস রোডস্ট্র্যাল অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর ডিসপ্লের করা হবে।
- সমস্যার সমাধান, অভিযোগ ধাপে ধাপে উপরমহলে নিয়ে যাওয়ার ধাঁচ, ইত্যাদির জন্য সময়সীমা, ইত্যাদি।
- যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানি থেকে কোনো জবাব না পান অথবা প্রাপ্ত জবাবে তিনি সন্তুষ্ট না হন, তবে অভিযোগকারী কমপ্লেক্সেস রিড্রিমাল সেল অফ ন্যাশনাল হাউসিং ব্যাঙ্কের কাছে এনএইচবি'র ওয়েবসাইটে অনলাইনে অথবা ডাকযোগে, এনএইচবি, নিউ দিল্লি-তে তাঁর অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিবিধানের পদ্ধতিটি বন্ধ হওয়া সূনিশ্চিত করে যখন সমস্ত অভিযোগের প্রতিবিধানে গ্রাহক সন্তুষ্ট হবেন।

তাঁরা নিশ্চিত করবেন যে অভিযোগ ধীরে ধীরে যথাযথ স্তরে উন্নতি লাভ করবে, যদি এটির সমাধান না করা যায় তাঁর স্তর অনুসারে। যেহেতু আমাদের চূড়ান্ত প্রচেষ্টা হল আমাদের একটা অবস্থায় পৌঁছানো যেখানে আমাদের গ্রাহক সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে অভিযোগ করবেন না কার্যকরী প্রতিবিধানের জন্যে। আমরা শক্তিমর্থ ব্যবস্থার মাধ্যমে এই অভিযোগ নিয়ন্ত্রণ করতে বলা হবে, অভিযোগটি বোধগম্য ভিত্তিক পুনর্বিবেচনা করা হবে এবং ধীরে ধীরে উন্নত করার চেষ্টা করা হবে যাতে আবার তা না দেখা দেয় আবার প্রতিবিধান করার জন্যে।

4.6.3 সময়ের সমন্বয়সমাধান

অভিযোগ রেজিস্টার করার জন্যে গ্রাহকউপরে উল্লিখিত যে কোনও চ্যানেল ব্যবহার করতে পারেন (উল্লিখ পয়েন্ট (a) মেসিনারী যার দ্বারা গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনা করতে পারেন। যদি অভিযোগটি চিঠির মাধ্যমে আসে, এবিএইচএফএল চেষ্টা করবেন এটির প্রাপ্তি স্বীকার করবেন বা উত্তর দেবেন এক সপ্তাহের মধ্যে। স্বীকারোক্তি পত্রটিতে যে আধিকারিক অভিযোগটি নিয়ে কাজ করছেন, তাঁর নাম এবং পদ থাকতে হবে। যদি নালিশ টেলিফোনের মাধ্যমে জানানো হয়ে থাকে নির্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক অথবা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে (পয়েন্ট (ক)-তে গ্রাহকের নালিশ পরিচালনা করার জন্যে মেসিনারি-তে উল্লিখিত অনুযায়ী), গ্রাহককে একটি অভিযোগ রেফারেন্স নম্বর দেওয়া হবে এবং তাঁকে সমাধানের বর্তমান পরিস্থিতির বিষয়ে জানানোর জন্যে একটি যুক্তিসঙ্গত সময়সীমা দেওয়া হবে। বিষয়টির যথাযথ পরীক্ষা-নিরীক্ষার পর, এবিএইচএফএল গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত জবাব দিতে চেষ্টা করবে অথবা আরো কিছু সময় চেয়ে একটি বার্তা পাঠাবে, অভিযোগে পাওয়ার এক মাস সময়ের মধ্যে এবং গ্রাহককে জানানো হবে কিভাবে তাঁর অভিযোগ তিনি আরো উপর মহলে নিয়ে যেতে পারেন, যদি তিনি জবাবে সন্তুষ্ট না হন।

অভিযোগটি যদি শেষ সময়ে প্রাপ্ত হয় তাহলেও সঠিক যথানুপাতে দেখা হবে এবং সবদিক থেকে বিচার বিশ্লেষণ করা হবে।

এবিএইচএফএল-এর চিঠিপত্রের কোনও ইস্যু দেখা দিলে গ্রাহককে তা জানানো হবে। অভিযোগের ক্ষেত্রে কিছু সময় প্রয়োজন পরীক্ষা করার জন্যে তার পরে তা দ্রুত জ্ঞাপন করা হবে।

উক্ত পলিসিটি রিভিউ করা হবে পর্যায়ক্রমে পুনর্বিবেচনায় যখন যেন কোনও নতুন পরিবর্তন হবে যা মঞ্জুর করা হবে গ্রাহকের অভিযোগ বা প্রতিবিধান এবিএইচএফএল দ্বারা যার জন্য একটি নতুন প্রতিবিধান চ্যালেন চালু করা হবে, যদি থাকে।

4.6.4 অত্যধিক মূদ ধারণ করার নিয়মকানুন

কোম্পানির নিজস্ব যথাযথ আভ্যন্তরীণ নীতি আছে এবং মূদর হার নির্ধারণ এবং কার্য পরিপন্থ করে এবং অন্যান্য চার্জও।

কোম্পানি একটি মূদর হারের মডেল রেছে নিয়েছে ফান্ডের অ্যাকাউন্ট মূল্য থেকে, মার্জিন এবং দুইটির প্রিমিয়াম মূদর হার নির্ধারণ তা লোন এবং অ্যাডভান্স থেকে ধার্য করা হবে।

মূদর হার ধার্য করা হবে ঋণগ্রহণকারীর দুইটির ক্রমবিন্যাসের উপর নির্ভর করে যথা আর্থিক শক্তি, ব্যবসা, বিধিবদ্ধ পরিবেশ যা ব্যবসায় প্রভাব ফেলে, প্রতিযোগিতা এবং ঋণগ্রহণকারীর অতীতের ইতিহাস, ইত্যাদি

মূদর হার বাসীকীকৃত করা হবে যাত ঋণগ্রহণকারী সঠিক হারটির বিষয়ে সচেতন থাকেন যা ধার্য করা হবে অ্যাকাউন্ট থেকে।

ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে কিস্তির যে অর্থরাশি সংগ্রহ করা হয়, সেখানে স্পষ্টভাবে মূদ এবং মুখ্যরাশির পরিশোধের বিষয়ে আলোচনা করে উল্লেখ করা থাকে।

5. সাধারণ

- 5.1 এবিএইচএফএল ঋণগ্রহীতার লোন এগ্রিমেন্টের বিধি ও শর্তানুযায়ী বর্ণিত কারণগুলি ছাড়া (কেবলমাত্র এমন কোনো তথ্য যদি থাকে যা আগে ঋণগ্রহীতা প্রকাশ করেন নি, এবং পরে লক্ষ্য করা গেছে) অন্য কোনো বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।
- 5.2 যদি ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণের অ্যাকাউন্ট থেকে ট্রান্সফারের জন্য কোনো অনুরোধ করা হয়, তবে এবিএইচএফএল-এর সম্মতি অথবা অন্যথায়, অর্থাৎ আপত্তি যদি থাকে, সেটি এই অনুরোধ পাওয়ার ১১ দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ট্রান্সফার হবে কন্ট্রোলিং সূক্ষ্ম শর্তগুলি অনুযায়ী প্রযোজ্য আইনের সাথে সামঞ্জস্য রেখে।
- 5.3 যখনই লোন দেওয়া হবে, এবিএইচএফএল গ্রাহককে অর্থ পরিশোধ করার পদ্ধতির বিষয়ে গ ব্যাখ্যা করে জানাবে, যেমন পরিসীমা, সময়সীমা, পরিশোধ করার পর্যায়ক্রম, ইত্যাদি। কিন্তু যদি গ্রাহক পরিশোধ করার সময়তালিকা না মানতে পারেন, সেফ্রান্ত সেই দেশের নিয়ম অনুযায়ী বকেয়া অর্থ উদ্ধার করার জন্য বিশিষ্ট আইনী ব্যবস্থা নেওয়া হবে। এই পদ্ধতিগুলির মধ্যে আছে গ্রাহককে নোটিস পাঠিয়ে অথবা ব্যক্তিগতভাবে দেখা করে তাঁকে মনে করানো এবং/অথবা কোনো সিকিউরিটি থাকলে সেটির পুনরায় অধিকার নেওয়া।
- 5.4 লোন পুনরুদ্ধারের বিষয়ে এবিএইচএফএল গ্রাহককে কোনো ধরণের হস্তক্ষেপ করবে না, যেমন একভাবে অসময়ে তাঁকে বিরক্ত করা, লোনের পুনরুদ্ধারের জন্য শারীরিক ক্ষমতা প্রয়োগ করা, ইত্যাদি। যেহেতু গ্রাহকের কাছ থেকে অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের দুর্ব্যবহারও অন্তর্ভুক্ত থাকে, এবিএইচএফএল সেই হেতু তাদের কর্মীদের গ্রাহকদের সাথে ভদ্রজানোচিত ব্যবহারের জন্যে সঠিকভাবে প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করে।
- 5.5 এবিএইচএফএল সকল ক্ষেত্রে লোনের সবথেকে গুরুত্বপূর্ণ বিধি এবং শর্তাবলী (এমআইটিসি) সহ ডকুমেন্ট রাখা। এটি হল এবিএইচএফএল-এর দ্বারা বর্তমান লোন এবং সিকিউরিটির জন্যে নেওয়া ডকুমেন্টস-এর অতিরিক্ত আর একটি ডকুমেন্ট।
- 5.6 এবিএইচএফএল তাদের প্রোডাক্ট এবং পরিষেবার বিষয়ে এইসব ভাষার একটি অথবা একাধিক ভাষায় প্রদর্শিত করবে - হিন্দি, ইংরাজী অথবা যথাযথ আঞ্চলিক ভাষা।
- 5.7 এবিএইচএফএল লিঙ্গ, জাত এবং ধর্মের উপর ভিত্তি করে ঋণ দেওয়ার জন্যে কোনো বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, এবিএইচএফএল তাদের প্রোডাক্ট, পরিষেবা, সুবিধা, ইত্যাদি প্রদানের সময়ে দৃষ্টিশক্তি হীন অথবা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের মধ্যে তাঁদের অক্ষমতার জন্যে কোনো ধরণের বৈষম্য রাখবে না। যদিও এবিএইচএফএল এই কারণে সমাজের বিভিন্ন বিভাগের জন্যে স্কীম তৈরি বা যোগ দেওয়া থেকে বিরত থাকার জন্যে দায়বদ্ধ নয়।

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ರೂಢಿಗಳ ಸಂಹಿತೆ

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ಇದು ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021ರ ದಿನಾಂಕದ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ -ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ-ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ [ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್] ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್, 2021, ಆರ್‌ಬಿಐ/2020-21/73ರ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ.

ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ, ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್, ಮೇಲಿನ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದುವಂತೆ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮೇಲಿನ ಈ ಗೈಡ್‌ಲೈನ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

1.1 ಸಂಹಿತೆಯ ಧ್ಯೇಯೋದ್ದೇಶವೆಂದರೆ:

- ಎ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ರೂಢಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು
- ಬಿ) ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಏನನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಹಾಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಉತ್ತಮಪಡಿಸುವುದು.
- ಸಿ) ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕ ಹಾಗೂ ಎ ಬಿ ಎಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾದ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು
- ಇ) ಗಹನಿರ್ಮಾಣ ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿಶ್ವಾಸ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು

1.2 ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಕೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ಸ್ [ಸ್ವಯಂಸ್ವಾಮ್ಯದ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ] ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ವಂತ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಆರ್‌ಪಿಯಂತಹ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಿರುವುದಾಗಿರಲಿ, ಈ ಕೋಡ್ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ, ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

- ಎ) ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಹಾಗೂ ರೂಢಿಗಳನ್ನು ಈಡೇರಿಸುವುದು
- ಬಿ) ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾನೂನು, ಕಾಯಿದೆಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪೂರ್ಣ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದ ಪೂರೈಸಲ್ಪಡುತ್ತಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಗೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.

3. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- ಎ) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
- ಬಿ) ಸೇವೆಗೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದೋ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಬಿಡುಗಡೆಯಾದರೂ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆಯೆ ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಕೋರಿತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪರಿಶೀಲನೆ ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತವೆ
- ಸಿ) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವೆಚ್ಚಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು:
 - ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
 - ನಮ್ಮ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಮೇಜಿನ ಮೂಲಕ

- ನಮ್ಮ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಿಂದ
- ಸರ್ವಿಸ್ ಗ್ಯಾಡ್/ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿರಿ

ಡಿ) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದವರು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು (ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ) ನಾವು ಎಷ್ಟು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಭದ್ರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವೆವೋ ಅದೇ ರೀತಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಸರ್ವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಇ) ನಮ್ಮಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿಶೇಷತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಸಂದಹಿರುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕೊಡುಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

ಎಫ್) ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ನಾವು ಸೇವೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ನಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಡಿ ಎಸ್ ಎ) ನಾವು ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಅವರು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವಾಗ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಜಿ) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿ ಎಸ್ ಎ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಸದರಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಬಂದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

4. ಸಾಲಗಳು

4.1 (i) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

1. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದಹವನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಬಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ/ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಚರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಪರಿಶ್ರಮ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಕರಿಸುವಲ್ಲಿ / ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ 'ಎಲಾ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ' [ಆರ್ ಇನ್ ಕಾಸ್ಟ್] ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಫೀಗಳು ತಾರತಮ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು.

- ಎ) ಸಂಸ್ಥೆ ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ 'ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ/ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆ'ಗಳು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಗೊಂಡಿದ್ದು ಬೇರೆ ಬೇರೆಯಾಗಿರಬಹುದು ಹಾಗೂ ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗಿ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಇತರ ಗ್ರಹನಿರ್ಮಾಣ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ ಅದೇ ರೀತಿಯ ಪರಿಶ್ರಮ ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ತುಲನೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್, ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ತುಲನೆಯನ್ನಾಧರಿಸಿ ಮಾಹಿತಿಪೂರ್ಣ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಿ) ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ 'ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ/ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆ'ಗಳು, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನೂ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- ಸಿ) ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದಾಗ, ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಹಿಂಬರಹ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಹೊಂದಿದೆ. ಅವಶ್ಯವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾದ ಕಾಲಾದ ಯೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ii) ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- ಎ) ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಕರಿಸಲು ಬೇಕಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದರೆ, ನಮಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅವಶ್ಯವಾದಲ್ಲಿ, ತಕ್ಷಣ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಿ) ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ರೀತಿ, ಮಾಸಿಕ ಕಂತಿನ ಸಂರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸಹಿತ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ದಾಖಲೆಯಾಗಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

ಸಿ) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಡಿ) ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು

(iii) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ :

ನಾವು ಯಾರ ಅರ್ಜಿಯು ನಿರಾಕರಿಸಿರುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿದೆ, ಹಾಗೂ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣಗಳೇನು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

(iv) ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಎ) ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ/ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಅನುಸಾರ, ಅವರು ಕೋರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಬಿ) ವಿತರಣೆ ದಿನಾಂಕ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಂಭಾವ್ಯವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಿ) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲ ಉಂಟು ಮಾಡುವುದಾದರೆ, ಅವರು ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ನೀಡದೆ ಬದಲಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಡಿ) ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಡಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆ ಕೋರುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗೆ ಸ್ವಾಮ್ಯತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ನಮಗೆ ಇರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಧಾರಣಾಧಿಕಾರ ಹಕ್ಕು ಪ್ರತಿಪಾದನೆ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ತೀರಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಯಾದ ಬಳಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಪಡೆದುಕೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

4.2 ಖಾತರಿ/ಗ್ಯಾರಂಟಿ

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಯಾರಾದರೂ ಖಾತರಿದಾರರು/ಗ್ಯಾರಂಟಿದಾರರು ಆಗಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ:

- i. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು
- ii. ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಅವರು ಕರಾರು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ/ಬಾಧ್ಯಾಸ್ಥರಾಗುವ ಮೊತ್ತ
- iii. ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವಂತೆ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ನಾವು ಕರೆಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು
- iv. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರು ಬಾಧ್ಯಾಸ್ಥರಾಗಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲರಾದರೆ, ಅವರ ಇತರ ಆಸ್ತಿ/ಹಣಗಳಿಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅವಲಂಬಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆ
- v. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುವುದು
- vi. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಈಡೇರಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಯ ಹಾಗೂ ಸಂದರ್ಭಗಳು; ಅವರು ಯಾರಿಗೆ ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಹಣಕಾಸು ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತ ಬದಲಾವಣೆ ಕಂಡು

ಬಂದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಖಾತರಿದಾರರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವುದು

- vii. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಿದ್ದರೂ ಕ್ರೆಡಿಟರರಿಂದ/ಸಾಲ ನೀಡಿದವರಿಂದ ಮಾಡಲಾದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಗ್ಯಾರಂಟರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಇಂತಹ ಗ್ಯಾರಂಟರರನ್ನು ಕೂಡಾ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರರೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.3 ಖಾಸಗೀತನ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯತೆ

ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುತ್ತೇವೆ. (ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ನಿಲ್ಲದ ಮೇಲೂ) ಮತ್ತು ಈ ಮುಂದಿನ ತತ್ವಗಳು ಹಾಗೂ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತೇವೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ಬೇರೆಯವರಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು, ನಮ್ಮ ಸಮೂಹದಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆ/ಬೇರೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಎ) ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ನಾವು ಮಾಹಿತಿ ಕೊಡಬೇಕಾಗಿ ಬಂದಲ್ಲಿ
- ಬಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಮ್ಮ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ
- ಸಿ) ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಬೇಡಿದಲ್ಲಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆ ತಪ್ಪಿಸಲು) ಆದರೆ, ನಮ್ಮ ಸಮೂಹದಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ (ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ನಾವು ಇದನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೋರಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ
- ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಕೇಳುತ್ತಿರ/ಪರಾಮರ್ಶೆ ಕೋರಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮುನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ ಬೇಕು
- ಎಫ್) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೋಡಲು/ಪಡೆಯಲು ಈಗಿರುವ ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿ/ಮಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಜಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದ ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

4.4 ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರಲ್ಲಿ ಯಾವ ರೀತಿ ತನಿಖೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದೆಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಬಿ) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಸಾಲ ಬಾಕಿ ಇರುವಾಗ, ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನಾವು ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ:
 - i. ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿಂದೆ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ
 - ii. ಅವರು ನಮಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತ ವ್ಯಾಜ್ಯ/ವಿದಾದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
 - iii. ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯ ನಂತರ, ನಿಮ್ಮ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ತಪ್ಪರಾಗಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
- ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯ ದಿನನಿತ್ಯದ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಡಿ) ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಯೋಚಿಸಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿ ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡ ಬಹುದು. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ, ಸಾಲ ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಈ ಮಾಹಿತಿ ಯಾವ ರೀತಿ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

- ಇ) ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆ ಎಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ, ಅಥವಾ ಕೇಳಲ್ಪಟ್ಟರೆ, ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸುವ ಅವರ ಕರಪತ್ರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

4.5 ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ

- 4.5.1 ನಾವು ಸಾಲ ಕೊಡುವಾಗ, ಮೊತ್ತ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಹಾಗೂ ಮರುಪಾವತಿಯ ಕಾಲಾವಧಿ ಕುರಿತು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಕಾಲಾವಧಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಕಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ಸ್ವಾಧೀನ, ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 4.5.2 ನಮ್ಮ ವಸೂಲಿ ನೀತಿಯು ಸಭ್ಯತೆ, ನ್ಯಾಯ ಸಮ್ಮತ ನಡವಳಿಕೆ ಹಾಗೂ ಓಲ್ಟೆಸುವಿಕೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ರೀತಿ ಹಾಗೂ ದೀರ್ಘಕಾಲದ ಸಂಬಂಧ ಬೆಳೆಸುವುದರಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬಿಕೆ ಇರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ನಾವು ನೇಮಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕತೆ ವ್ಯಕ್ತಿ ತಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಂಡು, ನಾವು ನೀಡಿರುವ ಅಧಿಕತೆ ಪತ್ರವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದಲ್ಲಿ ನಾವು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದಡಿ ನೀಡಲಾದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಬಾಕಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕಾಲಾವಕಾಶ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.
- 4.5.3 ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ನಾವು ನೇಮಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕತೆ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:
- (ಎ) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಭೇಟಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳ ನಿಗದಿಯಾಗದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕೆಲಸ/ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗಬಹುದು.
 - (ಬಿ) ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ ತಮ್ಮ ಗುರುತು ಹಾಗೂ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ತಮಗಿರುವ ಅಧಿಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು
 - (ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು
 - (ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಹಾಗೂ ಔಪಚಾರಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು
 - (ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರದಿಂದ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು
 - (ಎಫ್) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 7.00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ರ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ಕಾರಣ ಈ ಅವಧಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ, ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಸಮಯ ಹೊರತುಪಡಿಸಿಯೂ ಭೇಟಿಯಾಗಬಹುದು.
 - (ಜಿ) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಕೋರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - (ಹೆಚ್) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಯ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಆ ಕುರಿತು ಸಂವಹನಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿರಲಾಗುತ್ತದೆ
 - (ಐ) ಬಾಕಿ ಕುರಿತಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಮನಸ್ತಾಪಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸಮ್ಮತವಾಗುವ ರೀತಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಕಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು
 - (ಜೆ) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ನಾವು ಅಥವಾ ದುರ್ಘಟನೆ ನಡೆದಂಥ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು/ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುವುದು

4.6 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸೈರಣೀಯವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಬಹಳ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳು ವ್ಯಾಪಾರದ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ತಪ್ಪಿಯೇ ನಮ್ಮ ಕೇಂದ್ರ ಗಮನ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾದ ಹಾಗೂ ಸಕ್ಷಮ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವುದು, ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರ ಅತ್ಯವಶ್ಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಈಗಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬಿದ್ದೇವೆ. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಒದಗಿಸಲು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅನೇಕ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸಕ್ಷಮ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಗೊಳಿಸಲು, ಸಂರಚಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು, ಎದುರು ನೋಡಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿಯೂ ಹಾಗೂ ಕಾನೂನು-ಕಾಯಿದೆಗಳ ಕಾಲ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಈಡೇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4.6.1 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಹಿಮ್ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾ ದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 9:00 ಗಂಟೆವರೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಾಹಿನಿಗಳನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸಬಹುದು:

- 1800-270-7000 ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇ ಮೈಲ್ ಕಳಿಸಬಹುದು
- ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಅಂಚೆ ಕಳಿಸಬಹುದು:

ಆದಿತ್ಯ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್-ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೋಶ

ಆರ್ ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ನಿರ್ಲಾನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೇ ಎದುರು,

ಗೋರೆಗಾಂವ್ ಪುರ್ವ, ಮುಂಬಯಿ -400 063

ನೀಡಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಆತೆ/ಆತ ತಪ್ಪಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

ಶ್ರೀ.ಅಭಿನವ್ ಚೌಧ್ರಿ

ದೂ. ಸಂ. +91-22-62761487

ಇಮೈಲ್ ಐಡಿ : abhinav.c@adityabirlacapital.com

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿರುವ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಉತ್ತರ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಕೋಶದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಈ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ಈ ಮಾಧ್ಯಮ/ವಾಹಿನಿ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪತ್ರಗಳು/ಇ ಮೈಲ್‌ಗಳಿಗೆ 5 ಕಾರ್ಯ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರನ್ನು/ತಕರಾರನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ - ನ್ಯಾಶನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಪಲಬ್ಧವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗಹನಿರ್ಮಾಣ ಬ್ಯಾಂಕ್

ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಕೋಶ

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ವಿಭಾಗ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗೃಹಕಡಲಿ ಎಚ್‌ಎಪ್ಪಿ , 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ -5ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹೆಬಿಟೇಟ್ ಸೆಂಟರ್ , ಲೋಡಿ ರಸ್ತೆ,

ಹುಸ ದಿಲ್ಲಿ -110 003

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ : www.nhb.org.in (ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲೆ ಮಾಡಲು ಇಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ರೀತಿ ಹಾಗೂ ಆನ್‌ಲೈನ್ ರೀತಿಯ (ಗಿಆರ್‌ಐಡಿಎಸ್) ಆಯ್ಕೆಯಿರುತ್ತದೆ)

<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಗತಿಗಳು

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ತನ್ನೆಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ದೂರುಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
- ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಪ್ರದರ್ಶಕ ಫಲಕ
- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್‌ಗಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಮುಂತಾದವು
- ಒಂದುವೇಳೆ ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳದ ಅವಧಿಯೊಳಗಡೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಬಗ್ಗೆ ಅಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ, ನ್ಯೂದೆಲ್ಲಿಗೆ ಫೋನ್ಸ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೆರವೇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ತಮ್ಮ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತವರ್ಗದವರಿಗೆ ಹೋಗುವುದನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಬೇಕೆಂಬುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದ್ದರೂ, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತೆ ಮತ್ತೆ ಮರುಕಳಿಸುವುದನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ದೂರುಗಳ ಕಾರಣ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಲುವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮೇಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ.

4.6.3 ಕಾಲ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು/ದಾಖಲಿಸಲು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಾಹಿನಿ/ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಇರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಅಂಶ (ಎ) ಒಂದೊಮ್ಮೆ ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಆ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಹಿಂಬರಹ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಳಿಸಲು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ರಿಸೀಡಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಕಸ್ತಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ನಂಬರ್ [ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಪಾಯಿಂಟ್ [ಎ]ಯನ್ನು ಅವಲೋಕಿಸಿ] ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗಡೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಒಮ್ಮೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರನ್ನು ಪಡೆದ ಒಂದು ತಿಂಗಳದೊಳಗಡೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಅವನು /ಅವಳು ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬೇಕು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ನಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದೂರನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗ್ಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ನಿಲುವಿನ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾಲಾವಕಾಶ ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೊಸ ಕುಂದು ಕೊರತೆ ವಾಹಿನಿಗಳು ಪರಿಚಯಿಸಲ್ಪಡುವುದು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು ಏರ್ಪಟ್ಟಾಗ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ/ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6.4 ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವುದರ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿರ್ಧರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಫಂಟ್ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಹಾಗೂ ನಷ್ಟಭಯ ಮುಂತಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರ ನಷ್ಟಭಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಆಧರಿಸಿದೆ, ಅಂದರೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಆರ್ಥಿಕ ಬಲ, ವ್ಯಾಪಾರ, ವ್ಯಾಪಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪರಿಸರ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿದೆ.

ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕತೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಹಾಗೂ ಆಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ /ಸಾಮಾನ್ಯ

- 5.1 ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು [ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸದಿರುವುದು, ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದರ ಹೊರತು]
- 5.2 ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಅಂದರೆ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗಡೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು .
- 5.3 ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊತ್ತದ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಅವಧಿ ಹಾಗೂ ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನೆಯನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅನುಸೂಚಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ನೋಟೀಸು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳು ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಪುನರ್ವಶ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 5.4 ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ನಿಯತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮುಂತಾದವು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ಆಸಭ್ಯವರ್ತನೆಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 5.5 ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು [ಎಮ್‌ಐಟಿ] ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕಾಗದಪತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿನ ಸಾಲ ಹಾಗೂ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಕಾಗದಪತ್ರಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾದ ಕಾಗದಪತ್ರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- 5.6 ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- 5.7 ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಹಾಗೂ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೇ, ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿ ಹೀನ ಅಥವಾ ವಿಕಲಾಂಗ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಿದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಯಿಂದ ಇದು ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

நியாய நடமுறைகள் குறியீடு

1. அறிமுகம்

இது மாஸ்டர் டைரக்சன் - நான் -பேங்கிங் ஃபைனான்ஸியல் கம்பெனி - ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனி (ரிசர்வ் பேங்க்) டைரக்சன்கள், 2021, ஆர்பிஐ/2020-21/73, பிப்ரவரி 17, 2021 தேதியிட்ட, ஆகியவைகளின் குறிப்புகளின் அடிப்படையில் அமைந்தது. மேலும் ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் கம்பெனிகளின் நியாயமான பயிற்சிக் குறியீட்டின் வழிகாட்டல்களின்படி அவற்றை செயல்படுத்தும்படியாக ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா தங்களுடைய விதிமுறைகளில் மாற்றத்தைக் கொண்டு வந்துள்ளது.

நியாயமான பயிற்சிக் குறியீடு, கீழே குறிப்பிட்டுள்ளபடி, இப்படியான வழிக்காட்டுதல்களை உறுதிபடுத்துவதாகவே இருக்கிறது மற்றும் மேலே குறிப்பிட்டுள்ளது போல எச்எஃப்ஸிகளின் நியாயமான பயிற்சிக் குறியீடு ஆர்பிஐயின் மாஸ்டர் டைரக்சனில் அடங்கியுள்ளது பின்பற்றப் படுகிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு விவரங்களை வழங்குகிறது மற்றும் நிறுவனம் அவர்களுடன் ஒவ்வொரு நாளும் எப்படி நடந்து கொள்ள இருக்கிறது என்பது குறித்து முழுமையாக விளக்கமளிக்கிறது.

1.1 குறியீட்டின் நோக்கங்கள் என்னவென்றால்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்கையில் நல்ல மற்றும் நியாய நடைமுறைகளைப் பின்பற்றி நடந்து உயர்வான நிலைகளை உருவாக்க வேண்டும்.
- எதிலும் ஒளிவுமறைவு இல்லாமல் பார்த்துக் கொள்ளுங்கள். இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் சிறப்பான முறையில் புரிந்து கொள்வார்கள் மற்றும் நமது சேவையை மிகவும் நம்பகமான முறையில் எதிர்பார்ப்பார்கள்.
- மார்க்கெட் சக்திகளை ஊக்குவிப்புகள், இதனை போட்டிகளின் மூலமாக செய்யலாம். இதனால் சிறப்பான மேன்மையான செயல்பாட்டு நிலைகளை அடையலாம்.
- வாடிக்கையாளர் மற்றும் ஏபிஎச்எஃப்எல் ஆகிய இரண்டுக்கும் இடையில் நியாயமான மற்றும் சமூகமான உறவை வளரச் செய்யுங்கள்.
- ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் சிஸ்டத்தில் நம்பிக்கையை வளர்த்து விடுங்கள்.

1.2 குறியீட்டின் விண்ணப்பம்

இந்தக் குறியீடு ஏபிஎச்எஃப்எல் மூலம் வழங்கப்படும் அனைத்துப் புராடக்ட்ஸ் மற்றும் சேவைகளிலும் செல்லுபடியாகிற மாநிரி இருக்கிறது. ஒருவேளை அவை டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபாரம்களாக இருக்கலாம் (சய்-உரிமம் மற்றும்/அல்லது வெளியில் பணிக்கும் ஏற்பாடுடைய) இதனை கவண்டர் வழியாக, தொலைப்பேசியின் மூலமாக, தபால் மூலமாக, உரைடாடும் சாத்தியமுள்ள மின்சாதனக் கருவிகளின் மூலமாக, இணையத்தின் வழியாக, பிரதிநிதித்துவங்கள் குறிப்பாக டிஎஸ்ஏ/ஆர்பி வழியாக அல்லது வேறு ஏதேனும் முறைகள் வழியாக இதனைச் செய்து கொள்ளலாம்.

2. நியாயமான முறையில் நடந்துகொள்ள, வெளிப்படையான முறையில் மற்றும் ஒழுங்குமுறையில் வாடிக்கையாளருடனான நம்முடைய அனைத்து செயல்பாடுகளிலும் நாம் இவற்றைக் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்:

- பொறுப்புகள் மற்றும் இந்த திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளிலுள்ள குறியீடுகளின் நிலைகளை பூர்த்தி செய்தல் மற்றும் எங்கள் அலுவலக ஊழியர்களும் செயல்முறைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளைப் பின்பற்றி வருதல்.
- நம்முடைய திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் அனைத்தும் அவற்றுக்கான சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் அமைய வேண்டும் இவை உண்மையான ஆர்வத்தின் அடிப்படையில் இருக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்களுடன் நாம் செய்யும் நடவடிக்கைகள் அனைத்தும் நியாயமான நற்குணங்களின் அடிப்படையில் மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் அமைய வேண்டியது அவசியம்.

3. விளம்பரம், மார்க்கெட்டிங் மற்றும் விற்பனைகள்

- விளம்பரங்கள் மற்றும் பிரச்சாரங்கள் செய்யும் விஷயங்கள் அனைத்தும் தெளிவாகவும் மக்களை தவறாக வழிநடத்தாமலும் இருப்பதை உறுதி செய்துகொள்ள வேண்டும்.
- ஏதேனும் ஒரு விளம்பரத்தில் அல்லது ஏதேனும் ஊடகத்தில் மற்றும் பிரச்சார பிரசரத்தில் கண்டிப்பாக அது சேவையை அல்லது திட்டத்தை கவனிக்கும்படி செய்யக் கூடியவையாக இருக்க வேண்டும். இதில் வட்டி வீதத்தையும் குறிப்பிட வேண்டும். இதில் மேலும் பிற கட்டணங்கள் மற்றும் சார்புகள் குறித்து குறிப்பிடப்பட வேண்டும். மேலும் இதில் அமலாக வேண்டிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் ஆகியவையும் கோரிக்கை விடுக்கும்பட்சத்தில் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் வட்டி வீதம், பொதுவான கட்டணங்கள் மற்றும் வேறு ஏதேனும் கட்டணங்கள் இருந்தால்

அவை குறித்து கீழ்க்காணும் ஏதேனும் முறையில் தெரிந்து கொள்ளலாம்

- எங்களுடைய கிளைகள் அல்லது உதவி எண்களில் அழைத்து தெரிந்துகொள்ளுங்கள்
- எங்களுடைய நியமிக்கப்பட்ட ஊழியர்/ சேவை மையம் மூலமாக
- எங்களுடைய இணையதளத்திலிருந்து
- சேவை/ கட்டண அட்டவணை ஆகியவைகளின் பிரதிகளைக் கொடுக்கவும்.

டி) சேவைகளை வழங்குவதற்காக மூன்றாவது சேவை மையத்தின் உதவிகளை நாடுவதாக இருந்தால், அப்படியானவர்கள் வாடிக்கையாளர்களின் சுய விவரங்களை மிகவும் பாதுகாப்பான முறையில் கையாள் வேண்டும் (அப்படி ஏதேனும் மூன்றாவது நபரிடம் இருந்தால்) அதனை நாம் எந்த அளவுக்கு ரகசியமாக மற்றும் பாதுகாப்பாக வைக்கிறோமோ அந்த அளவுக்கு அவர்களும் செய்ய வேண்டும்.

ஈ) ஏபிஎச்ஐஎப்எல் தன்னுடைய வாடிக்கையாளர்களிடம் குறிப்பிட்ட காலகட்டத்தில் நம்மிடமிருந்து பெறப்பட்ட திட்டங்கள் குறித்து பேச்சுவார்த்தை நடத்தும். மேலும் நம்முடைய பிற திட்டங்கள் குறித்த விவரங்களையும் அல்லது பிரச்சார சலுகைகளைப் பற்றியும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கிக் கொண்டிருக்கும், இதனை வாடிக்கையாளர்கள் ஏபிஎச்ஐஎப்எல்-விடமிருந்து பெற்றுக் கொள்ள ஒப்புதல் அளிக்கும்பட்சத்தில் தொடர்ந்து செய்யுமா என்றும் அளவுக்கு அவர்களும் செய்ய வேண்டும்.

எஃப்) எங்கள் நேரடியு விற்பனை முகவர்களுக்கு (டிஎஸ்ஏ-கள்) நாங்கள் நடத்தை விஷயம் குறித்து ஒரு குறியீட்டு வரையறையை உருவாக்கிக் கொடுத்துள்ளோம். இவர்களின் சேவைகளை நாங்கள் எங்கள் திட்டங்கள்/ சேவைகளை சந்தையில் விற்பனை செய்வதற்காக பயன்படுத்துகிறோம், இதில் அவர்களை அடையாளம் காண இன்னும் பல விஷயங்களும் உள்ளன, இதனை அவர்கள் எங்களுடைய திட்டங்களை மக்களிடம் விற்பனை செய்ய நேரடியாக அல்லது ஏதேனும் மின்னூடகம் மூலமாக தொடர்புகொள்ள நினைக்கையில் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்.

ஜி) வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எங்களுக்கு எங்கள் பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது டிஎஸ்ஏ ஏதேனும் தவறான முறையில் நடந்து கொண்டார்கள் என்றோ அல்லது விதிமுறைகளை மீறி விட்டார் என்றோ ஏதேனும் புகார் வந்து சேர்ந்தால், நாங்கள் அது குறித்து கோரிய நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வோம், புலனாய்வு செய்யும் மற்றும் இந்த புகார் குறித்து சட்டப்பூர்வமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொண்டு வாடிக்கையாளர்களை திருப்திப்படுத்த முயற்சிப்போம்.

4. கடன்கள்

4.1 (1) கடன்கள் மற்றும் அதன் செயல்பாடுகளுக்கான விண்ணப்பம்

1. கடன் பெறுபவருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும் பிராந்திய மொழியிலேயே அல்லது கடன் பெறுபவருக்குப் புரிகின்ற மொழியிலேயே செய்யப்பட வேண்டும்.

2. ஏபிஎச்ஐஎப்எல் மிக வெளிப்படையாகவே கடன் பெறுபவரிடம் கடன் விண்ணப்பம் செயல்படுத்துவதற்காக செலுத்தப்படவேண்டிய ஃபீஸ் / கட்டணங்கள் குறித்த விபரங்களை தெரிவித்து விடுகிறது, ஒருவேளை கடன் தொகையானது ஒப்புதல்/வழங்கப்படாவிட்டால் ஒப்புதலுக்காக கொடுக்கப்பட்ட தொகை திரும்பக் கொடுக்கப் படுகிறது, பிரி-பேமெண்ட் ஆப்டன்சுகள் மற்றும் கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், ஒருவேளை பணம் திரும்ப செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அபராத வட்டி/அபராதத் தொகை, ஃபிக்ஸ்டு முதல் ஃபுளோட்டிங் ரேட் களுக்கு கடன் கணக்குகளை மாற்றிக் கொள்வதற்கான, ஃபுளோட்டிங் கிளினிங்கு ஃபிக்ஸ்டுக்கு மாற்றிக் கொள்வதற்கான கட்டணங்கள், வேறு ஏதேனும் வட்டி ரீசெட் செய்யும் விதிகளின் படியான கட்டணம் மற்றும் கடன் பெறுபவரின் வட்டியை பாதிக்கும் வேறு ஏதேனும் காரணிகள் ஆகியன அனைத்தும் கவனத்தில் கொள்ளப் படுகிறது.

3. ஏபிஎச்ஐஎப்எல் 'அனைத்து கட்டணங்கள்' என்று கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்பாட்டுத்துதல்/ஒப்புதல் அளித்தல் செயல்பாட்டின் போது எல்லாக் கட்டணங்களையும் வெளிப்படையாக உள்ளடக்கி தெளிவாகச் சொல்லி விடுகிறது. இப்படியான கட்டணங்கள்/ஃபீஸ்கள் எல்லாமும் கண்டிப்பாக பாராயட்சம் இல்லாதவைகளாகவே இருக்கிறது.

ஏ) விண்ணப்ப படிவம்/ பொருத்தமான ஆவணங்கள் ஆகிய ஏபிஎச்ஐஎப்எல் வழங்கிய திட்டங்கள் நிறுவனங்கள் மூலமாக வழங்கப்பட்டவைகள் அனைத்தும் தேவைகளுக்கு தக்கபடி மாறுபட்டு இருக்கும் மற்றும் கடன் வாங்குபவர் மூலமாக வழங்கப்பட்ட அவருடைய தகவல்கள் அனைத்தும் அதில் அடங்கி இருக்கும். அவசியமான விவரங்களை ஏபிஎச்ஐஎஃசியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு பார்த்துக் கொள்ள முடியும் மேலும் மேலே சொல்லப்பட்ட ஒப்பீடுதலின் அடிப்படையில் ஒரு அறிவிக்கப்பட்ட கீர்மானத்தை எடுக்க முடியும்.

பி) விண்ணப்பம் படிவம் / பொருத்தமான ஆவணங்கள் ஆகிய ஏபிஎச்ஐஎப்எல்லில் குறிப்பிட்டுள்ள ஆவணங்களின் பட்டியல் கடன் வாங்குபவர்களால் விண்ணப்பம் படிவத்தை பூர்த்தி செய்து கொடுக்கும்போது அத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்.

சி) ஏபிஎச்ஐஎப்எல்லிடம் விண்ணப்பம் கொடுப்பவர்களுக்கு அவர் கடன் கேட்டு கொடுத்த விண்ணப்பித்ததற்கான அத்தாட்சியாக ரஜீது கொடுக்கும் முறை உள்ளது. ஏபிஎச்ஐஎல் கடன் வழங்குவது தொடர்பான தங்களுடைய முடிவை ஒரு குறிப்பிட்ட காலகட்டத்திற்குள் சொல்லிவிடும் வழக்கத்தைக் கொண்டுள்ளது, இதனை விண்ணப்பம் பெற்ற நாளிலிருந்து குறிப்பிட்ட நாட்களுக்குள் முடிவு விவரங்களுடன் கொடுத்து விடுகிறது.

4.1 (2) கடன் அபராதம் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

ஏ) இயல்பாகவே கடன் விண்ணப்பத்தை செயல்படுத்துவதற்கான செயல்களை மேற்கொண்டு நடத்தத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் எங்களால் சேகரித்துக் கொள்ளப்படுகிறது. மேலும், எங்களுக்கு கூடுதலாக ஏதேனும் விவரங்கள் தேவைப்பட்டால் நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களை உடனடியாக தொடர்புகொள்கிறோம்.

பி) நாங்கள் தகவல்களை வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப் பூர்வமாக தெரிவித்து விடுகிறோம், குறிப்பாக ஒப்புதல்

கடிதம் (வழங்குதல்) கடிதம்) மூலமாக அல்லது ஒப்புதல் செய்யப்பட்ட கடன் தொகையை குறிப்பிட்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறித்து வருடாந்திர வட்டி, விண்ணப்பிக்கும் முறை ஈஎம்ஐ அமைப்பு, பிரி-பேமென்ட் கட்டணங்கள் ஆகியவற்றை வழங்குகிறோம் மற்றும் கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு கட்டுப்படுவதாக படிவத்தில் கையொப்பம் வாங்கி பதிவாக வைத்துக் கொள்கிறோம்.

- சி) நாங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் ஆவணத்துடன் இணைக்கப்பட உள்ள அனைத்து ஆவணப் பத்திரங்களின் பிரதிகளையும் ஒவ்வொருவருக்கும் அவருக்கு கடன் ஒப்புதல் கடிதத்துடன்/ கடன் வழங்கப்படும் போது கூடவே சேர்த்து வழங்கப்படுகிறது.
- சி) ஏபிஎச்ஃப்எல் கண்டிப்பாக கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாக தவணைக் கட்டும் நிலையில் அதற்கான அபராத வட்டிக் கட்டணம் தெளிவாக குறிப்பிடப்படுகிறது.

4.1 (3) கடன் விண்ணப்பத்தை மறுப்பது குறித்த தொடர்புகளுக்கு

நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் எழுத்து முறையில் அவருடைய விண்ணப்பத்தை மறுப்பதற்கான காரணத்தை(கள்) குறிப்பிட்டு தகவல் தெரிவிக்கிறோம் என்பது குறிப்பிடத்தக்கது.

4.1 (4) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் அடங்கியபடி கடன் வழங்குதல்.

- ஏ) வாடிக்கையாளர் எப்போது கடனை வழங்க வேண்டுமென கேட்டுக் கொள்கிறாரோ அதற்கு தக்கபடி கடன் தொகையானது அவருக்கு வழங்கப்பட்டு விடுகிறது. இது அவர்களுக்கு வழங்கப்படும் ஒப்புதல் கடிதம்/கடன் ஆவணங்களில் குறிப்பிட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு வழங்கப்படுகிறது.
- பி) வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் விதிமுறைகள் அல்லது நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் தெரிவிக்கிறோம். இதில் கடன் வழங்கப்படும் கால அட்டவணை, வட்டி வீதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், கட்டண சார்ஜ்கள், மேலும் பல கட்டணங்கள் குறித்த விவரங்கள் / கட்டணங்கள் போன்றவை குறித்து தெரிவிக்கிறோம். மேலும் நாங்கள் வட்டி வீதத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் மற்றும் வேறு கட்டணங்களில் மாற்றம் ஏற்பட்டால் அது குறித்து தெரிவிப்போம். இது பற்றி கடன் ஆவணங்களில் பொருத்தமான நிலைகள் உள்ளடக்கப்பட்டு குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன.
- சி) இப்படியான மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அசௌகரியமாக அல்லது ஏற்புடையதாக இல்லாமல் இருந்தால் அவர்கள் 60 நாட்களுக்குள் எந்தவித அறிவிப்பும் இல்லாமல் கணக்கை மூடிக் கொள்ளலாம் அல்லது ஸ்விட்ச் (மாற்றிக் கொள்ளலாம்) செய்து கொள்ளலாம், இதற்கு கொஞ்சமும் கூடுதலாக கட்டணமோ அல்லது வட்டியோ செலுத்த வேண்டியது இல்லை.
- டி) திரும்பப் பெறுதல்/ பேமென்ட் அல்லது செயல்பாடுகளை முடுக்கி விடுதல் குறித்த தீர்மானங்களை அதாவது கடன் ஆவணம் அல்லது கூடுதல் பாதுகாப்பு பெற நினைத்தல் போன்றவைகள் குறித்து செய்கையில் கடன் ஆவணங்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகளின்படியே அனைத்தும் செய்து கொள்ள வேண்டும்.
- ஈ) நாங்கள் பாதுகாப்புக்காக வாங்கியவைகள் அனைத்தையும் கட்டப்பட வேண்டிய கடன் தொகைகள் மற்றும் இதர கட்டணங்கள் மேலும் கடன் தொடர்பாக பிற கட்டணங்கள் மேலும் வங்கி வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்க நினைத்த வேறு கட்டணங்கள் என அனைத்தும் செலுத்தப்பட்டு விடும் நிலையில் பாதுகாப்புகள் அனைத்தும் திரும்பக் கொடுக்கப்படுகிறது. இப்படியான சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளர்கள் / கடன் வாங்கியவர்களுக்கு திரும்ப செலுத்தப்பட வேண்டிய கட்டணங்கள் தொடர்பான தகவல்கள் குறித்த நோட்டீஸ் அனுப்பி வைக்கப்படும் இதனை அவர்கள் குறிப்பிட்ட கட்டணங்களை திரும்பிச் செலுத்தி தீர்க்கும் வரை நினைவூட்டல்கள் மூலமாக செய்து கொண்டிருக்கப்படும் என்பது குறிப்பிடத்தக்கது.

4.2 உத்தரவாதம்

கடனுக்கு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக ஒருவரை நியமிக்க இருக்கும் நிலையில், நாங்கள் அவர் குறித்த சிலரை உறுதி படுத்திக் கொள்கிறோம்

1. ஒரு உத்தரவாதம் அளிப்பவராக அவருடைய தகுதி
2. எங்களுடன் உத்தரவாதம் அளிப்பவராக பதிவு செய்யக் கூடியவர் கடன் தொகையின் மதிப்பை அறிந்திருத்தல் வேண்டும்.
3. சூழ்நிலைகளில் கடன் தொகையை உத்தரவாதம் அளிப்பவர் கொடுக்க வேண்டும் என்று நாங்கள் கேட்டுக் கொள்ளலாம்.
4. ஏபிஎச்ஃப்எல் உத்தரவாதம் அளிப்பவர் கடன் தொகையை திரும்பச் செலுத்தத் தவறினால் அவர்களுடைய பிற விஷயங்கள் முடக்கப்பட்டு விடும்.
5. உத்தரவாதம் அளிப்பவர் தங்களுடைய கடன் தொகையானது வரம்புக்குட்பட்டதாக இருந்தால் அதாவது ஒரு குறிப்பிட்ட அளவில் இருந்தால் அல்லது அவை வரம்பில்லாதவையாக இருந்தால்.

6. காலம் மற்றும் சூழ்நிலைகளில் உத்தரவாதம் அளிப்பவரின் கடமையானது நிறைவேற்றப்பட வேண்டும், மற்றும் நாங்கள் அவர்களுக்கு நிதி நிலைமைகள் குறித்து தெரிய வருகையில் தகவல்களை தெரிவித்துக் கொண்டிருப்போம், இதனை கடன் வாங்கியவர் மற்றும் உத்தரவாதம் அளிப்பவர் என இருவருக்கும் அவரவருக்கான விவரங்களை தெரிவிப்போம்.

4.3 தனியுரிமை மற்றும் ரகசியத்தன்மை

உங்களுடைய அந்தரங்க மற்றும் ரகசிய தகவல்கள் அனைத்தும் மிகவும் ரகசியமாகப் பாதுகாப்பாக வைக்கிறோம் (நீங்கள் எங்களுடைய வாடிக்கையாளராக இல்லாத போதிலும்) மற்றும் உங்களுக்கு கீழ்க்காணும் விதிமுறைகள் மற்றும் பாலிசிகளின்படி வழிகாட்டியாகவும் இருக்கிறோம். வாடிக்கையாளர்களின் கணக்கு விவரங்கள் மற்றும் தனிப்பட்ட விவரங்கள் குறித்து நாங்கள் எந்த விவரத்தையும் வெளியிடுவதில்லை. இதனை தனிநபருக்கு மட்டுமல்லாமல், பிற நிறுவனங்கள்/ பிற குழுக்களுக்கு பகிர்வதில்லை, கீழ்க்காணும் சில விதிவிலக்குள் நீங்கலாக.

- ஏ) நாங்கள் சட்டப்படி தகவல்களைக் கொடுக்க வேண்டியதாக இருந்தால்
- பி) பொது விஷயத்திற்காக தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டிய நிலையில் இருந்தால்.
- சி) நாங்களா விரும்பி தகவல்களைக் கொடுக்க விரும்புகின்றபட்சத்தில் (உதாரணமாக, ஏமாற்றங்களைத் தவிர்க்க வேண்டி) ஆனால் நாங்கள் எப்போதுமே இந்த வாய்ப்பு மூலமாக வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது வாடிக்கையாளர்களின் கணக்கு தொடர்பான தகவல்களை யாருடனும் பகிர்ந்துகொள்ள மாட்டோம் (பெயர் மற்றும் முகவரியைக் கூட) இதை பிற நிறுவனங்களுடன் மட்டுமல்லாமல் எங்களுடைய குழுவிலேயே சந்தைப்படுத்தும் பிரிவுடனும் கூட பகிர்ந்துகொள்ள மாட்டோம்.
- டி) ஒருவேளை வாடிக்கையாளரே தன்னுடைய விவரங்களைக் கேட்டால் மட்டுமே அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதி இருந்தால் மட்டுமே நாங்கள் பகிர்ந்து கொள்வோம்.
- ஈ) வாடிக்கையாளர் குறித்த பரிந்துரை கொடுக்கும்படி கேட்டால், நாங்கள் வாடிக்கையாளரின் அனுமதியைப் பெற்ற பின்னரே இதனை வழங்குகிறோம்.
- எஃப்) வாடிக்கையாளரின் உரிமை குறித்த தகவல்கள் அனைத்தும் அவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். மேலும் அவருடைய அந்தரங்க பதிவேடுகள் குறித்த விவரங்களை கொடுப்பது மற்றும் ஏபிஎச்எஃப்எல் வைத்திருக்கும் வாடிக்கையாளர் குறித்த விவரங்களை பகிர்ந்துகொள்வது பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- ஜி) நாங்கள் வாடிக்கையாளரின் சுய விவரங்களை எந்தவிதமான சந்தைப்படுத்துதல் வேலைக்கும் கண்டிப்பாக கொடுக்க மாட்டோம், அதாவது வாடிக்கையாளர் அனுமதித்து ஒப்புதல் அளிக்கும் வரைக்கும் கொடுப்பதில்லை.

4. கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்ஸி

- ஏ) வாடிக்கையாளர் கணக்கை துவங்குகின்ற பொழுது, நாங்கள் எப்போது கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்ஸிக்கு கணக்கு விவரங்களை கொடுப்போம் என்பதை தெரிவிக்கிறோம் மற்றும் அவர்களுடன் இது குறித்து பகிர்ந்துகொள்ளும் அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் பகிர்ந்து கொள்வது குறித்து தெரிவிக்கிறோம்.
- பி) நாங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் குறித்த சுய கடன் விவரங்களை கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்ஸிக்கு எப்பொழுது கொடுக்கிறோம் என்றால்
 1. வாடிக்கையாளர் பேமென்ட்களை செலுத்த தவறியிருக்கும் பட்சத்தில்
 2. வாங்கப்பட்ட கடன் தொகையானது முழுமையாக செலுத்தப்படாத பட்சத்தில்
 3. வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடைய இயல்பான கோரிக்கையின்படி கடனை முழுமையாக செலுத்திக் கொண்டு நாங்கள் திருப்தியடையும்படியாக செய்தார்கள் என்றால் மட்டுமே இல்லையெனில் நாங்கள் தெரிவிப்போம் என்பது குறிப்பிடத்தக்கது.
- சி) வாடிக்கையாளர் எங்களுக்கு அனுமதி கொடுத்திருக்கும்பட்சத்தில் நாங்கள் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்ஸிக்கு உங்கள் கணக்கின் அன்றாட நடவடிக்கைகள் பற்றிய விவரங்களைப் பகிர்ந்து கொள்கிறோம்.
- டி) இப்படியான நிலைகளில், நாம் வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளர்கள் நம்மிடம் எப்படியான கடன் விவரங்களை கொண்டிருக்கிறார்கள் என்பது குறித்து கிரெடிட் ஏஜென்ஸிகளிடம் பகிர்ந்து கொள்ளலாம் என்பது எழுதி வாங்கிப் பதிவு செய்து கொள்ளலாம். அப்படியான நேரத்தில் நாம் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்ஸிகளின் பங்கு என்னவென்பதை அவர்களுக்கு விளக்கிச் சொல்லலாம் மற்றும் இந்த விவரங்களைப் பகிர்ந்து கொள்வதன் மூலமாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிரெடிட்

விஷயத்தில் என்னென்ன பலன்கள் மற்றும் பாதிப்புகள் உண்டாகின்றன என்பதையும் தெளிவுபடுத்தி முடியும்.

ஈ) வாடிக்கையாளர்களிடம் நாங்கள் கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸ் ஏஜென்ஸியிடம் பகிர்ந்து கொண்ட விவரங்கள் குறித்த ஒரு பிரதியை அவர்களுக்குக் கொடுக்கிறோம் அல்லது அவர்களுக்கு கிரெடிட் ரெஃபரன்ஸிங் எப்படி செயலாற்றுகிறது என்பதை குறித்த விவரங்கள் அடங்கிய பிரசுரத்தையும் கொடுக்கிறோம், அவர்கள் இதை வேண்டுமென கோரும்போது.

4.5 கடன் நிலுவைத் தொகையைச் சேகரித்தல்

4.5.1 நாம் கடன் கொடுக்கும்போதெல்லாம், நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தவணை திரும்பச் செலுத்தும் முறைகள் குறித்து, செலுத்த வேண்டிய தொகை, காலம் மற்றும் திரும்ப செலுத்த வேண்டிய தவணைக் காலம் என அனைத்து விவரங்களையும் கொடுக்கிறோம். மேலும் வாடிக்கையாளர்கள் இந்த திரும்பச் செலுத்தும் கால அட்டவணையைப் பின்பற்றாமல் இருந்தால், சட்டப்பூர்வமாக குறிப்பிட்ட பிராந்தியத்திற்கு தக்கபடி மாறுபட்ட நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்பட்டு பணம் வசூலிக்கப்படும். இந்த வசூலிப்பு செயல்பாடுகளில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நினைவூட்டல் கடிதங்கள் அனுப்புதல் அல்லது நேரடியாக அவர்களைச் சந்தித்துப் பேசுதல் மற்றும்/ அல்லது ஜாமீன்கள் ஏதேனும் வைத்திருந்தால் அதை கையகப்படுத்துதல் என நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

4.5.2 எங்களுடைய வசூலிப்பு பாலிசி என்பது மிகவும் தாழ்மையுடன், நியாயமான முறையில் மற்றும் சந்தர்ப்ப சூழ்நிலைக்கேற்ற முறையில் செய்யப்படுவது ஆகும். நாங்கள் வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை அதிகப்படுத்துவது மற்றும் நீண்ட காலம் உறவை நிலைத்திருக்கச் செய்யும்படியாக நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வது வழக்கமாகும். எங்கள் ஊழியர் அல்லது எங்களால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் தங்கள் அடையாள அட்டையைக் காட்டி பொறுமையுடன் நிலுவைத் தொகைகள்/ செக்யூரிட்டிகள் வாங்கிக் கொள்வது குறித்த நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடுகின்றனர், இப்படியான பொழுதுகளில் அவர்கள் நிறுவனம் மூலமாக கொடுக்கப்பட்ட ஆணை படிவத்தையும் அவன்/ அவளிடம் கட்டி பின்னரே அதிகாரப் பூர்வ நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்கின்றனர். நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிலுவைத் தொகை குறித்த எல்லா விவரங்களையும் தெரிவிக்கிறோம் மற்றும் பணத்தை செலுத்துவது குறித்த நினைவூட்டல்களையும் போதிய கால அவகாசத்தையும் கூட வழங்குகிறோம்.

4.5.3 அனைத்து அலுவலக ஊழியர் அல்லது எங்களால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் மட்டுமே பணம் சேகரிக்கும் அல்லது / மற்றும் ஜாமீன்களை கையகப்படுத்தும்போது பின்பற்ற வேண்டிய வரைமுறைகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

ஏ) வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுக்கு சௌகரியமான இடத்திற்கு வருமாறு முன்னதாகவே தொடர்புகொண்டு பேசப்பட்டிருக்க வேண்டும் மற்றும் அப்படி ஏதேனும் இடம் குறிப்பிடப்படவில்லை என்றால் அவர்கள் தங்கள் வீட்டில் சந்திக்க ஏற்பாடு செய்யலாம் மற்றும் அவர்கள் வீட்டில் இல்லையென்றால் தொழில் / வேலை பார்க்கும் இடத்தில் சந்திக்க அனுமதிக்கலாம்.

பி) சந்திக்கப் போகும் முதல் தருணத்தில் பிரதிநிதியானவர் வாடிக்கையாளரிடம் தங்களுடைய அடையாள அட்டையை மற்றும் அங்கீகாரத்தைக் கண்டிப்பாக காட்ட வேண்டும்.

சி) வாடிக்கையாளர் தனிமையில் சந்திக்கப்படுதல் மிகவும் அவசியமாகும்.

டி) வாடிக்கையாளருடன் பேசும்போது தொழில்முறையிலான மற்றும் இயல்பான மொழியைப் பயன்படுத்தி பேச்சுவார்த்தை நடத்தப்பட வேண்டும்.

ஈ) வாடிக்கையாளரின் வீட்டிற்கு செல்லுகையில் கண்டிப்பாக நாகரீகமாகவும் கண்ணியமாகவும் நடந்து கொள்ள வேண்டும்.

எஃப்) இயல்பாகவே எங்களது பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை காலை 7:30 மணி முதல் மாலை 19:00 மணிக்கு இடையில்தான் தொடர்புகொள்வார்கள். ஒருவேளை தவிர்க்க முடியாமல் வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கைக்கு இணங்க வேறு நேரத்திலும் சந்திப்பு ஏற்பாடு ஆகலாம்.

ஜி) குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது குறிப்பிட்ட இடங்களில் அழைப்புகள் வருவதைத் தவிர்க்க வேண்டுகோள் விடுத்தல் மற்றும் அதை முடிந்த அளவுக்கு விரைவில் செயல்படுத்துதல்.

எச்) நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிக்க எடுத்துக் கொள்ளும் சிரமங்கள் குறித்து மற்றும் உங்களுடன் தொடர்புக்குப் பயன்படுத்திய அனைத்து விவரங்களும் பாதுகாப்பாக ஆவணப்படுத்தி வைக்கப்படும்.

ஐ) அனைத்து உதவியாளர்களுக்கும் பிரச்சனைகளைத் தீர்க்கும் வழிகள் சொல்லிக் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும் அல்லது நிலுவைத் தொகைகள் சுமுகமாக வசூலிக்கும் தன்மை மற்றும் மிகவும் ஒழுங்கு வரிசையில் சேகரிப்பது தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும்.

(ஜே) வாடிக்கையாளரின் குடும்பத்தில் துக்க காலம் மற்றும் அது போன்ற அசௌகரிய சூழ்நிலைகளில் அல்லது

வேறு வகையாக சில மோசமான சூழ்நிலைகளில் நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல் குறித்து தொலைபேசியில் அழைப்பது/ வருவது கண்டிப்பாக தவிர்க்கப்பட வேண்டியது அவசியம்.

4.6 குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் நடவடிக்கை

தற்போதுள்ள போட்டி மனப்பான்மையிலான சூழலில், மிகச் சிறப்பான வாடிக்கையாளர் சேவை என்பது மிகவும் முக்கியமான ஒன்றாகும். இதனால் தொழில் வளர்ச்சி மிகவும் நிலையாக இருக்கிறது. எந்தவொரு கார்பரேட் நிறுவனத்திலும் வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் என்பது ஒரு அங்கமாகவே கருதப்படுகிறது.

ஏபிஎச்எஃப்எல் நிறுவனத்தில், வாடிக்கையாளரின் சேவை மற்றும் திருப்தி என்பது இரண்டு முக்கியமான நோக்கங்கள் ஆகும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான நேரத்தில் மற்றும் சிறப்பான முறையில் அவசியமான சேவையைச் செய்து கொடுப்பதனால் வாடிக்கையாளர்களை கவர்வது மட்டுமல்லாமல் கூடவே இப்பொழுது வாடிக்கையாளர்களாக இருப்பவர்களை தக்க வைத்துக் கொள்ளவும் முடியும். ஏபிஎச்எஃப்எல் பல புதுவிதமான திட்டங்களையும் சலுகைகளையும் அறிமுகப்படுத்துவதன் மூலமாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறப்பான ஒரு அனுபவத்தைப் பெற்றுக் கொடுக்கிறது மற்றும் சிறந்த முறையில் புகார்கள் நிவர்த்தி செய்யப்பட ஏற்பாடுகள் உள்ளன. இதனால் வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையான திருப்தியுடன் அவர்கள் செயல்பட பல வசதிகள் செய்யப்பட்டுள்ளன.

ஏபிஎச்எஃப்எல் நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு முறை அர்த்தமுள்ளதாகவும் மற்றும் சிறப்பானதாகவும் ஆக்க, ஒரு வகையான அமைப்பு சிஸ்டம் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த முறையின் மூலமாக குறைதீர்க்கும் பணியானது விரைவாக மற்றும் நியாயமான முறையில் ஒரு குறிப்பிட்ட காலகட்டத்திற்குள் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ள விதிகள் மற்றும் சட்ட திட்டங்களின் அடிப்படையில் செய்யப்படுவது குறிப்பிடத்தக்கது.

4.6.1. வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள்/ அதிருப்திகளை கையாளுவதற்கான ஏற்பாடுகள்

வாடிக்கையாளர்கள் யாரெனும் தங்கள் கருத்துக்களை பதிவு செய்ய அல்லது புகார் அனுப்ப விரும்பினால் அவர்கள் கீழ்க்காணும் சாலைகளை காலை 9:00 முதல் மாலை 9:00 மணிக்கு இடையில், திங்கள் முதல் வெள்ளி வரைக்கும் (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து) பதிவு செய்து கொள்ளலாம்.

• உங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை உதவி எண்ணில் அழையுங்கள் 1800-270-7000

• மின்னஞ்சல் செய்யுங்கள் care.housingfinance@adityabirlacapital.com

• கீழே குறிப்பிட்ட முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதுங்கள்:

ஆதியாயா பிரீலா ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவைப் பிரிவு

ஆர் டெக் பார்க், 10வது தளம், நிர்லான் காம்ப்ளெக்ஸ்,

வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் நெடுஞ்சாலையின் ஓரம், கோரேகான் கிழக்கு, மும்பை - 400 063.

ஒருவேளை கொடுக்கப்பட்ட காலவரையறைக்குள் புகாரானது நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை என்றால் அல்லது ஒருவேளை அவன்/ அவள் ஏபிஎச்எஃப்எல் நிறுவனம் மூலமாக கொடுக்கப்பட்ட தீர்விலிருந்து திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை நிவர்த்திச் செய்யும் அதிகாரியை சந்தித்துப் பேசலாம். புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரம் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

திரு. அபிநவ் சவுத்ரி

தொபலைபேசி எண் +91-22-62761487

மின்னஞ்சல் முகவரி: abhinavc@adityabirlacapital.com

ஒருவேளை மேலே குறிப்பிட்டுள்ள வழிகள் மூலமாக நீங்கள் பெற்ற தீர்வுகளால் நீங்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அவர்கள் தலைமை புகார் நிவர்த்தி மையத்திற்கு நேரடியாக எழுத்து மூலம் தெரிவிக்கலாம். மின்னஞ்சல் முகவரி:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

எங்களுக்கு இந்தப் பிரிவு மூலமாக கிடைக்கப் பெறும் கடிதங்கள்/ மின்னஞ்சல்களுக்கு நாங்கள் 5 வேலை நாட்களுக்குள் பதிலளிப்போம் என்பது உறுதியானது.

ஒருவேளை புகார்/ பிரச்சனை ஒரு மாத காலத்திற்குள் நிவர்த்தி செய்யப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் ஹவுஸிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களின் மீதாக ஒழுங்குமுறை அலுவலகத்தில் முறையிடலாம் - அதாவது நேஷனல் ஹவுஸிங் பேங்க்-கில் முறையிடலாம். அதன் முகவரி கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(/0cixd21420ampmiuolt4fz22\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(/0cixd21420ampmiuolt4fz22)/default.aspx)

நேஷனல் ஹவுஸிங் பேங்க்

புகார் நிவர்த்தி செய்யும் மையம்

கண்காணிப்பு பிரிவு

நேஷனல் ஹவுஸிங் பேங்க் எச்எஃப்எஃப்எஸ், 4வது தளம், கோர்-5ஏ, இந்தியா ஹேபிடேட் சென்டர், லோதி சாலை, புது டெல்லி - 110003

இணையதளம்: www.nhb.org.in (குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் சிஸ்டத்தின் தலைமையின் கீழ் நீங்கள் நேரடியான நிலையில் மற்றும் ஆன்லைன் வழியாக (எஃஐஈஈஈஈ) புகார்களை சமர்ப்பிக்கும் வசதிகள் உள்ளன)

4.6.2. முக்கியமான டிஸ்பிளே அவசியங்கள்

ஏபிஎச்எஃப்எல் தன்னுடைய அனைத்து கிளைகளிலும் பின்பற்றி வருவன

- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளை பெற்றுக் கொள்வதற்கு மிகவும் உகந்த ஏற்பாடுகள்.
- புகார் நிவர்த்தி செய்யும் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண்ணை தெரியும்படியாக வைக்கவும்.
- பிரச்சனைகளைத் தீர்த்து வைக்கும் திருப்புமுனைக்கால ஆளவு, விரிவாக்கத்தின் பிரதியெடுப்புகள் மற்றும் பல.
- ஒருவேளை புகார் கொடுத்தவருக்கு கம்பெனியிலிருந்து ஒரு மாத கால அவகாசத்திற்குள் கவனிக்கப்படா விட்டால் அல்லது கிடைத்த தீர்வும் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், புகார் கொடுத்தவர் கண்டிப்பாக நேஷனல் ஹவுஸிங் பேங்க்கின் புகார் மறுபரிசீலனை பிரிவை தொடர்பு கொள்ளலாம். மேலும் இது குறித்து என் எஃப் பி யின் இணையத்தளத்தில் அல்லது என்எஃப்.பி. நியு டெல்லிக்கு தபால் மூலமாக பரிசீலனைக் கடிதம் அனுப்பலாம்.

வாடிக்கையாளர்கள் மூலமாக கொடுக்கப்பட்ட புகார்கள் அனைத்தும் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியடையும் வகையில் நிவர்த்தி செய்யப்பட்ட பின்னரே புகார் குறித்த கோரிக்கைகள் மூடப்படும்.

புகாரானது ஒரு குறிப்பிட்ட நிவர்த்தி நிலையைத் தாண்டி உள்ளதா என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொண்ட பின்னரே அது அடுத்த குறிப்பிட்ட நிலையை அடையும் ஒருவேளை அவன்/அவள் நிலையிலிருந்து நிவர்த்தி செய்யப்பட முடியாவிட்டால் அடுத்த நிலைக்கு கொண்டு செல்லக் கூடும். புகார் கொடுக்கும் வாடிக்கையாளர் நாம் நிவர்த்தி செய்து அவர்களை திருப்திப்படுத்த முடியாத நிலையில் அவர்கள் கண்டிப்பாக மேல் அதிகாரியிடம் புகாரை கொண்டு செல்லாதபடி பார்த்துக் கொள்ள வேண்டும். இப்படியான புகார்களை மிகவும் கவனமாக கையாளுவதன் மூலமாக நாம் இதை சமாளிக்க முடியும், வாடிக்கையாளர்களின் கோணத்திலிருந்து அந்தப் பிரச்சனையைப் பார்த்துப் புரிந்து கொண்டு அதனை தீர்த்து வைக்க முயல வேண்டும் மற்றும் புகார்கள் உண்டாகாமல் தவிர்க்கத் மற்றும் அதன் அடிப்படையில் பணிபுரிதல் சிறப்பாக இருக்கும் என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.

4.6.3 கால வரையறை

புகார்களை பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிட்டவற்றுள் தங்களுக்கு சௌகரியமான ஏதேனும் வழிமுறைகளை பயன்படுத்தலாம் (கருத்து (அ) வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை கையாளும் முறைகள்). புகார்களை எழுத்துப் பூர்வமாக பெற்றுக் கொள்ளும்போது, ஏபிஎச்எஃப்எல் நிறுவனம் புகார் பெற்றுக் கொண்டது குறித்து பதில் / ஏற்புக் கடிதத்தை ஒரு வாரத்திற்குள் அனுப்பி வைக்க வேண்டும். ஒப்புதலில் புகார் குறித்து விசாரணை செய்யக் கூடிய அதிகாரியின் பெயர் & பதவி ஆகியவைகள் குறிப்பிடப் பட்டிருக்க வேண்டும். ஒருவேளை புகாரானது தொலைப்பேசி வழியாக குறிப்பிட்ட தொலைப்பேசி ஹெல்ப் டெஸ்க்கில் பதிவு செய்யப்பட்டிருந்தால் அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணில் தொடர்பு கொண்டிருந்தால் (வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை கவனிக்கும் பிரிவு குறித்து ஒரு புள்ளியை பரிந்துரைத்தல்), வாடிக்கையாளருக்கு புகார் கொடுத்ததற்கான சான்று எண் வழங்கப் படுகிறது மற்றும் இது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு குறிப்பிட்ட காலகட்டத்தில் தெரிவிக்கவும் படுகிறது. புகார் என்னவென்று தெரிந்து கொள்ளப்பட்ட பின்னர், ஏபிஎச்எஃப்எல் அதிகாரிகள் ஒன்று வாடிக்கையாளர்களுக்கு இறுதி ஒப்புதல் அனுப்பி வைக்கிறார்கள் அல்லது இன்னும் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படும் என்றும் இதனை ஒரு மாத காலகட்டத்திற்குள் தகவல் தெரிவிக்கப் படுகிறது மற்றும் வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை அவன்/அவள் அடுத்த கட்டத்திற்கு எப்படி எடுத்துச் செல்வது என்றும் புகார் நிவர்த்தியில் அவன்/அவள் திருப்தி அடையாவிட்டால் என்ன செய்ய வேண்டும் என்பது குறித்தும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப் படுகிறது.

எங்களிடம் வந்து சேர்ந்து புகார்கள் அனைத்தும் மிகவும் சரியான ஒரு கண்ணோட்டத்துடன் பாரக்கப்படும் மற்றும் அனைத்து கோணங்களிலிருந்தும் பரிசீலிக்கப்பட்டுத் தீர்வுகள் காணப்படும்.

ஒரு பிரச்சனை குறித்த ஏபிஎச்எஃப்எல் மூலமாக தொடர்புகள் அனைத்தும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவ்வப்போது தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பாலிசியானது குறிப்பிட்ட கால இடைவெளியில்/புதுப்பிக்கப்படும் மற்றும் எப்பொழுதெல்லாம் புதிய மாற்றங்களை ஏபிஎச்எஃப்எல் மூலமாக புகார்களை/பிரச்சனைகளை நிவர்த்தி செய்ய உருவாக்கப்படுகிறதோ அப்பொழுது வாடிக்கையாளர்களுக்கு புதிய புகார்கள் குறித்து அணுகுமுறை பற்றி, அப்படி ஏதேனும் இருந்தால் அது தெரிவிக்கப்படும்.

4.6.4 அதிகப்படியான வட்டி

நிறுவனமானது குறிப்பிட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறையிலான உள்ளார்ந்த விதிமுறைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளை உருவாக்கி வைத்துள்ளது. இதன் மூலமாக வட்டி வீதங்கள் மற்றும் செயல்பாட்டு முறைகள் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் குறித்து தீர்மானிக்கப் படுகின்றன.

நிறுவனமானது நிகுகளின் நிலையை கவனத்தில் கொண்டபடி ஒரு வட்டி வீதத்தை ஏற்றுக் கொண்டு செயல்படுத்தியுள்ளது, இதில் லாபம் மற்றும் ஆபத்து தவணைகள் குறித்தும் நிர்ணயிக்கப்பட்டுள்ளது. இதன்

அடிப்படையில் கடன்கள் மற்றும் அட்வான்ஸ்களின் வட்டி வீதங்கள் நிர்ணயிக்கப்படுகின்றன.

வட்டி வீதம் என்பது கடன் வாங்குபவரின் ஆபத்தை சமாளிக்கும் திறனை மனதில் கொண்டபடியே நிர்ணயிக்கப்படுகிறது அதன்படிதான் வசூலிக்கவும்படுகிறது குறிப்பாக அவருடைய நிதி பலம், தொழில், தொழிலை பாதிக்க இருக்கும் சூழ்நிலைகளின் இயல்பு தன்மைகள், போட்டிகள், கடந்த காலத்தில் கடன் வாங்கி திரும்ப செலுத்திய வரலாறு போன்றவற்றின் அடிப்படையில்தான் நிர்ணயிக்கப்படுகிறது.

வட்டி வீதமானது ஆண்டுக்கு என்ற வகையில்தான் கணக்கிடப்பட்டு வசூலிக்கவும் படுகிறது. இதனால் அவருக்கு தன்னுடைய கணக்கிலிருந்து வசூலிக்கப்படும் சரியான தொகையை அறிந்து கொள்வதில் சிரமம் இருக்காது.

கடன் பெற்றவர்களிடமிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட தவணைத் தொகைகள் மூலம் வட்டி மற்றும் மூலத்தொகை இடையிலான பிரிவுகள் மிகத் தெளிவாக குறிப்பிடப்படுகிறது.

5. பொதுவானவைகள்

- 5.1. ஏபிஎச்எஃப்எல் கடன் பெறுபவர்களிடம் கடன் ஒப்பந்தத்திலுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விஷயங்களைத் தாண்டி வேறு விஷயங்களில் மற்றும் செயல்பாடுகளில் ஒருவேளை விபரங்கள், கடன் பெறுபவர் முன்னதாக வெளிப்படுத்தியிருக்காத நிலையில், அது கவனிக்கப்படுகையில் மட்டுமேகண்டிப்பாக தலையிடுவதில்லை
- 5.2. ஒருவேளை கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கடன் பெற்ற கணக்கை மாற்ற வேண்டும் என்று கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அந்த ஒப்புதல் அல்லது அதற்கு மாற்றாக அதாவது ஏபிஎச்எஃப்எல்லின் நிராகரிப்பு, அப்படி ஏதேனும் இருந்தால், அது கோரிக்கை விடுக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இப்படியான மாற்றிக் கொடுத்தலை மாற்றிக் கொடுப்பதற்கான நிர்ணயித்த விதிமுறைகளின்படி மற்றும் ஆதற்காக இயற்றப்பட்ட சட்டத்திட்டங்களுக்கு உட்பட்டே மாற்றிக் கொடுக்கப்படுகிறது.
- 5.3. கடன்கள் கொடுக்கப்படும் போதெல்லாம், ஏபிஎச்எஃப்எல் வாடிக்கையாளர்களிடம் பணத்தை திரும்ப செலுத்துவது குறித்தும், செலுத்தும் தொகை, காலம் மற்றும் பணம் திரும்பச்செலுத்தும் காலவரையறையை என அனைத்தும் விளக்கிச் சொல்லப் படுகிறது. மேலும், வாடிக்கையாளர் பணம் திரும்பச் செலுத்தும் காலவரையறையை பின்பற்றாவிட்டால், அந்த பிராந்தியத்திற்கான சட்டத்திட்டங்களின்படி நிலுவையிலுள்ள தொகையை வசூல் செய்ய ஏற்பாடுகள் செய்யப்படுகின்றன. இந்த செயல்பாட்டின் மூலமாக வாடிக்கையாளர்கள் அவன்/அவளுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்புவதன் மூலம் தெரியப்படுத்தப் படுகிறது அல்லது நேரடியாக அவர்களுடைய முகவரிக்குப் போவது மற்றும் /அல்லது அவர்களுடைய செக்யூரிட்டிகளை, அப்படி ஏதேனும் இருந்தால் விசாரிப்பது என நடவடிக்கைகள் மேற்கொள்ளப்படுகிறது.
- 5.4. கடன்களை வசூல் செய்யும் விஷயத்தில், ஏபிஎச்எஃப்எல் கண்டிப்பாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு எவ்வித தொல்லையும் கொடுக்கப்பட மாட்டாது உதாரணமாக தகாத நேரங்களில் அவர்களுக்குத் தொடர்ந்து தொல்லை கொடுத்தல், மிரட்டல் விடுத்தலின் மூலமாக கடன்களை வசூல் செய்தல் போன்றன கண்டிப்பாக செய்யப்பட மாட்டாது. மேலும் கம்பெனியின் ஊழியர்கள் முரட்டுத்தனமாக நடந்து கொள்ளும்பட்சத்தில் அதுகுறித்து புகார்கள் வந்தால் அவர்கள் மீது நடவடிக்கை எடுக்கப்படும், மேலும் ஏபிஎச்எஃப்எல் தங்கள் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் மிக மரியாதையான முறையில் நடந்து கொள்ள வேண்டும் என்று அவர்களுக்கு முறையாக பயிற்சிகளும் கொடுக்கப்படுகின்றன என்பது குறிப்பிடத் தக்கது.
- 5.5. ஏபிஎச்எஃப்எல் நிறுவனத்தின் வசமுள்ள ஆவணத்தில் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (எம்ஐடிசி) என கடன் குறித்த அனைத்து வகைப்பாடுகள் குறித்தும் விளக்கம் இருக்கும். இந்த ஆவணம் தற்போதுள்ள கடன் கணக்கிற்கு ஆதரவான ஆவணம் ஆகும் மற்றும் பிற செக்யூரிட்டி ஆவணங்களை ஏபிஎச்எஃப்எல் தன் வசம் வைத்திருக்கிறது.
- 5.6. ஏபிஎச்எஃப்எல் தங்களுடைய தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்து பின்வரும் ஒரு அல்லது பல மொழிகளில் காட்சிப்படுத்தலைச் செய்கிறது: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது சவுகரியமான பிராந்திய மொழி.
- 5.7. ஏபிஎச்எஃப்எல், கண்டிப்பாக பால் ரீதியாக, இனம் மற்றும் மதம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் கடன் கொடுத்தலை தீர்மானிக்காது. மேலும், ஏபிஎச்எஃப்எல் கண்டிப்பாக பார்வையில்லாத அல்லது உடல்ரீதியாக பாதிக்கப்பட்டவர்களுக்கு மாற்றுத் திறனாளிகளுக்கான சிறப்பு சேவையாக தயாரிப்புகள், சேவைகள், சலுகைகள் மற்றும் பலவற்றில் எவ்வித பாராபட்சமும் பாரக்காமல் செயல்படும் என்பது குறிப்பிடத்தக்கது. மேலும், இதில் எந்த வகையிலும் ஏபிஎச்எஃப்எல் முன்னதாகவே தீர்மானங்களை நிர்ணயித்து வைத்திருக்கவில்லை அல்லது சமூகத்தின் பலதரப்பட்ட தட்டு மக்களுக்குத் தக்கபடி திட்டங்களை வகைப்படுத்தியும் ஏற்படுத்தி வைக்கவில்லை என்பதை உறுதியாகச் சொல்லலாம்.

నిజాయితీ పద్ధతుల నియమావళి

1. పరిచయం

దీనికి ఫిబ్రవరి 17, 2021 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021, ఆర్బిఐ / 2020-21 / 73 గురించి ప్రస్తావించబడింది, ఇందులో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఫెయిర్లైట్ మార్గదర్శకాలను సవరించింది. హౌసింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీలకు ప్రాక్టీస్ కోడ్ వీటిని అమలు చేస్తుంది.

క్రింద పేర్కొన్న విధంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, పైన పేర్కొన్న ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్లో ఉన్న విధంగా హెచ్ఎఫ్సీ కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై ఈ సూచనలకు అనుగుణంగా ఉంది. వినియోగదారులతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు కంపెనీ అనుసరించవలసిన కనీస ప్రమాణాలు. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందించి మరియు రోజువారీ కార్యకలాపాలలో కంపెనీ వారితో ఎలా వ్యవహరించాలో సూచిస్తుంది.

1.1 నియమావళి ఉద్దేశం:

- ఎ) వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో అత్యున్నత ప్రమాణాలు ఏర్పాటు చేసి ఉత్తమ మరియు నిజాయితీ పద్ధతలను పెంపొందిస్తుంది.
- బి) వినియోగదారుల ఆశించే సర్వీసుల విషయంలో మెరుగైన అవగాహన పొంది పారదర్శకతను పెంపొందిస్తుంది.
- సి) అత్యున్నత కార్యనిర్వహణ ప్రమాణాలు సాధించి పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహిస్తుంది.
- డి) వినియోగదారులు మరియు ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ల మధ్యలో నిజాయితీతో కూడిన మనస్ఫూర్తి బంధాన్ని పెంపొందిస్తుంది
- ఈ) హౌసింగ్ పైనాన్స్ వ్యవస్థలో విశ్వాసాన్ని నెలకొలుపుతుంది.

1.2 నియమావళి వర్తింపు

ఈ కోడ్ ABHFL అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, అవి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ లను (స్వీయ-యాజమాన్యంలోని మరియు / లేదా our టీసోర్సింగ్ అమరిక కింద) కొంటర్లో, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్, DSA / RP వంటి ప్రతీది ద్వారా లేదా మరే ఇతర పద్ధతి ద్వారా.

2. దిగువ పేర్కొన్న విధంగా, మా వ్యవహారాలన్నింటిలో నిజాయితీగా, పారదర్శకంగా మరియు సరైన విధంగా వ్యవహరించడం.

- ఎ) మేము అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సర్వీసులు మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే పద్ధతులు మరియు నియమాలలోగల కట్టుబడులను మరియు ప్రమాణాలను ఎదుర్కోవడం.
- బి) ఉత్తరం మరియు వాస్తవికంగా వ్రా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత నియమాలు మరియు నిబంధనల ప్రకారం ఉండేలా చేయడం.
- సి) వినియోగదారులతో మా వ్యవహారాలు ఏకాగ్రతతో కూడిన నైతిక విలువల ప్రకారం మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూడడం.

3. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

- ఎ) అన్ని ప్రకటనల మరియు ప్రమోషనల్ సామగ్రి స్పష్టంగా మరియు తప్పిపోవట్టించే విధంగా చూస్తాము.
- బి) సేవా లేదా ఉత్పత్తి మరియు వడ్డీధరకి సూచికతో పాటు ఆకర్షించే ఏదైనా ప్రకటనల మాధ్యమం మరియు ప్రమోషనల్ రచనలలో, వర్తించే ఇతర ఫీసు మరియు ఛార్జీలను మేము సూచిస్తాము మరియు అభ్యర్థన మేరకు సంబంధిత నియమాలు మరియు నిబంధనలను అందిస్తాము.
- సి) దిగువ పేర్కొన్న ఏదైనా విధంగా వినియోగదారులు, వడ్డీ ధరలు, సమాన ఫీసు మరియు ఛార్జీల విషయంలో వినియోగదారులు సమాచారాన్ని పొందవచ్చు

- మా బ్రాంచీలకు లేదా హెల్ప్‌లైన్స్ పోస్ చేసి
- నిర్దిష్టమైన మా సిబ్బంది/హెల్ప్‌లైన్స్ ద్వారా
- మా వెబ్సైట్ నుంచి
- సర్వీసు మార్గదర్శనలు/టారిఫ్ ప్రణాళిక ప్రతిని అందించండి

డి) సహకార సేవల కోసం మేము మూడో వ్యక్తి సేవలను తీసుకుంటే, అలాంటి మూడో వ్యక్తులు మేము ఏ విధంగానైతే వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారంతో(మూడో వ్యక్తికి అలాంటిది ఏదైనా దొరుకుతే) గోప్యంగా మరియు భద్రంగా వ్యవహరిస్తామో అదే విధంగా వారు వ్యవహరించేలా చూస్తాము.

ఈ) ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ సమయ సమయాలకు మా దగ్గర నుంచి పొందిన ఉత్పత్తుల ప్రత్యేకతల గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది. ఇంకా ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్కి అలాంటి సమాచారాన్ని పొందే వినియోగదారుల సమ్మతి ఉంటే మేము అందించే ఇతర ఉత్పత్తులు మరియు ప్రమోషనల్ ఆఫర్స్ గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది.

ఎఫ్) మా ఉత్పత్తులను/సేవలను మార్కెట్ చేసేందుకు మేము వినియోగించుకోగల మా నేరుగా అమ్మే సంస్థలకు (డీఎస్ఎలకు) మా ఉత్పత్తులను వ్యక్తిగతంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా అమ్మేందుకు వినియోగదారులను సంప్రదిస్తున్నప్పుడు ఇతర విషయాలతో పాటు వారి సొంత పరిచయాన్ని ఇవ్వాలని నియమావళిని విధించాము.

జి) మా ప్రతినిధి/కురియర్ లేదా డీఎస్ఎ ఏదైనా తప్పుడు వ్యవహారం జరపారని లేదా ఈ నియమావళిన ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించారని మాకు ఏదైనా ఫిర్యాదు దొరికితే, వినియోగదారులు సంతృప్తిపడేలా ఫిర్యాదును పరిశీలించి మరియు నివారణ జరిపేందుకు సరైన పద్ధతులను పాటిస్తాము.

4 ఋణాలు

4.1 (i) ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

1. రుణగ్రహీతకు అన్ని సమాచార ప్రసారం స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి
2. రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన ఫీజులు / ఛార్జీలు, రుణ మొత్తం మంజూరు చేయకపోతే / తిరిగి ఇవ్వబడకపోతే తిరిగి చెల్లించవలసిన ఫీజుల మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, జరిమానా వడ్డీ / జరిమానా గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ రుణగ్రహీతకు పారదర్శకంగా బహిర్గతం చేస్తుంది. ఆలస్యం తిరిగి చెల్లించడం కోసం, ఏదైనా ఉంటే, రుణాన్ని స్థిర నుండి తేలియాడే రేట్లకు మార్చడానికి మార్పిడి ఛార్జీలు లేదా దీనికి విరుద్ధంగా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర విషయం.
3. రుణ దరఖాస్తును పారదర్శకంగా ప్రాసెసింగ్ / మంజూరు చేయడంలో పాల్గొన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా 'ఆల్ ఇన్ కాస్ట్' ను ABHFL వెల్లడించాలి. ఇటువంటి ఛార్జీలు / ఫీజులు వివక్షత లేనివి.

ఎ) కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తికి ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ దరఖాస్తు ఫారం/సరైన దస్తావేజులు' ప్రతి ఉత్పత్తి అవసరాన్నిబట్టి వేర్వేరుగా ఉంటాయి మరియు అప్పటినుకునేవారు అందించవలసిన మొత్తం సమాచారం దీనిలో ఉంటుంది. ఇతర హెచ్ఎఫ్ఎల్ అందించే ఇలాంటి నియమాలు మరియు నిబంధనలతో మరియు పైన పేర్కొన్నవాటి పోలికలతో వివరణలు పొందిన సమ్మతి ఇవ్వడానికై అప్పటినుకునేవారు అర్థవంతమైన పోలికలు చేసుకునేందుకు ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కావలసిన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

బి) ఏబిహెచ్ఎల్ యొక్క దరఖాస్తు ఫారం/సరైన దస్తావేజులు' దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు అందించవలసిన దస్తావేజులను కూడా సూచిస్తుంది.

సి) ఏబిహెచ్ఎల్లో ఋణాలు తీసుకునేవారి అప్పటినుకునేవారి దరఖాస్తు ఫారాన్ని స్వీకరించిన స్వీకృతి ఇచ్చే ప్రక్రియ ఉంది. కావలసిన సమాచారాన్ని పూర్తిగా పొందిన తేది నుంచి సరైన చెబుకోదగ్గ మాములు వ్యవధిలో ఏబిహెచ్ఎల్ అప్పటినుకునేవారికి వారి నిర్ణయాన్ని తెలియజేస్తుంది.

(ii) ఋణం ఆమోదం మరియు నియమాలు మరియు నిబంధనలు

- ఎ) మాములుగా దరఖాస్తు చేసుకునే సమయంలో ఋణం దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్ కాలపాటి అన్ని వివరాలను తీసుకోవడం జరుగుతుంది. అయితే, ఒకవేళ మాకు అదనంగా సమాచారం కావాలని ఉంటే మేము వినియోగదారులను వెంటనే సంప్రదిస్తాము.
- బి) మేము వినియోగదారులకు రాతపూరితంగా, ఆమోదపత్రంతో లేదా వేరేవిధంగా, వార్షిక వడ్డీ దర, దరఖాస్తు విధానం, ఈఎమ్ఐ అకౌంట్, ముందుగా చెల్లింపు ఛార్జీలతో పాటు నియమాలు మరియు నిబంధనలతో కూడిన ఋణం ఆమోదం మొత్తాన్ని తెలియజేస్తాము మరియు అప్పటినుకున్నవారు ఈ నియమాలు మరియు నిబంధనల రాతపూరిత స్వీకృతిని వారి రికార్డులో ఉంచుకోవాలి.
- సి) ఋణం ఆమోదం/బట్వాడా సమయంలో అప్పటినుకున్న ప్రతివారికి ఋణం దస్తావేజులో పేర్కొన్న ప్రతి ఒక్క జతపత్రంతో పాటు ఋణం దస్తావేజు ప్రతిని అందిస్తాము.
- డి) ABHFL రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడానికి వసూలు చేసిన జరిమానా వడ్డీని పేర్కొంటుంది

4.1 (iii) రుణ అప్లికేషన్ యొక్క తిరస్కారం యొక్క సంభాషణ

వునం రాత పూర్వకంగా కస్టమర్లతో ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాల ద్వారా అప్లికేషన్ తిరస్కరించబడటానికి కారణాలు తెలియపరచాలి.

4.1 (iv) నియమాలు మరియు నిబంధనలలో మార్పులతో పాటు ఋణం బట్వాడా

- ఎ) ఆమోద పత్రం/ఋణం దస్తావేజులో పేర్కొన్న నియమాలు మరియు నిబంధనలకు లోబడి వినియోగదారుల అవసరాలనుబట్టి వారు చేసుకున్న బట్వాడా అభ్యర్థన ప్రకారం బట్వాడా చేయడం జరుగుతుంది.
- బి) మేము మా వినియోగదారులకు బట్వాడా ప్రణాళిక, వడ్డీ దరలు, సేవా ఛార్జీలు, తిరిగిచెల్లించే ఛార్జీలు, ఇతర వర్తించే ఫీ/ఛార్జీలు మొదలగువాటితో పాటు ఏవైనా నియమాలు మరియు నిబంధనలలో మార్పు జరుగుతే నోటీసు ద్వారా తెలుపుతాము. వడ్డీ దరలు మరియు ఛార్జీలలో మార్పు మునుముందు మాత్రమే ప్రభావితం అయ్యేలా మేము చూస్తాము. ఈ విషయంలో సరైన నిబంధనను ఋణం దస్తావేజులో పొందబరడడం జరిగింది.
- సి) అలాంటి మార్పుతో వినియోగదారులకు నష్టంగా ఉంటే, వారు, 60 రోజుల లోపున మరియు ఎలాంటి నోటీసు ఇవ్వకుండా వారి ఖాతా ముగించుకోవచ్చు లేదా ఎలాంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీ చెల్లించకుండా మార్పుకోవచ్చు.
- డి) చెల్లింపులను తగ్గించుకునే/పించుకునే నిర్ణయం లేదా ఋణం దస్తావేజు కింద కార్యదరణ లేదా అదనపు సెక్యూరిటీ తీసుకోవడం, ఋణం దస్తావేజులో పేర్కొన్న విధంగా ఉంటుంది.
- ఈ) వినియోగదారుల వద్ద ఇతర ఏదైనా క్లెయింకి సంబంధించి మాకు ఏదైనా న్యాయబద్ధమైన హక్కు లేదా అధికారానికి లోబడి ఉంటే తప్పా, ఋణానికి సంబంధించిన అన్ని బకాయిలను చెల్లించడంతో లేదా బకాయిమొత్తం తిరిగిపొందడంతో మేము మొత్తం సెక్యూరిటీస్ విడుదల చేస్తాము. అలాంటి నిలుపుదల హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, వినియోగదారులకు/అప్పటినుకున్నవారికి మిగిలిన క్లెయిమ్స్ గురించి పూర్తి వివరాలు మరియు సంబంధిత క్లెయిం నివారణ/చెల్లింపు వరకు ఉంచుకునే నియమాలకు సంబంధించిన నోటీసు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

4.2 పూచీ

- ఎవరైనా ఋణానికి పూచీగా నిలవాలనుకుంటే, మేము వారికి దిగువపేర్కొన్నవి తెలియజేస్తున్నాము:
- i. పూచీదారు భాద్యత
 - ii. ఎవరైనా సరే మాకు కట్టుబడివుండేందుకు భాద్యత తీసుకునే మొత్తం
 - iii. పూచీదారులను వారి భాద్యతలను చెల్లించమని మేము కోరే పరిస్థితులు
 - iv. పూచీదారులుగా వారు చెల్లించడంలో విఫలమైతే ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ వారి ఇతర డబ్బుల పైన హక్కు చూపించవచ్చునా.
 - v. పూచీదారులుగా వారి భాద్యతలు పరిమితంగా ఉంటాయా లేదా అపరిమితంగా ఉంటాయా.

- vi. పూచీదారులుగా వారి బాధ్యతలను నెరవేర్చవలసిన సమయం మరియు సందర్భాలు; మరియు వారు పూచీగా నిలిచిన అప్పటినుకున్నవారి తెలిసిన ఆర్థిక స్థితిగతులలో ఏవైనా ప్రతికూల వాస్తవిక మార్పులు కలుగుతే తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- vii. పూచికత్తు ఇచ్చినవారిదగ్గర చెల్లించవలసిన బకాయి మొత్తానికి కావలసిన ఆధారం ఉండకూడా వారు క్రెడిటర్/బుణదాత అడుగుతున్నదానికి సహకరించక నిరాకరిస్తే, అలాంటి పూచికత్తు ఇచ్చినవారిని ఉద్దేశపూరిత మోసగాళ్ళగా పరిగణించడం జరుగుతుంది.

4.3 రహస్యం మరియు గోప్యతలు

మీ వ్యక్తిగత వివరాలన్నింటినీ మేము రహస్యంగా మరియు గోప్యంగా ఉంచుతాము (మీరు పూ వినియోగదారులుగా ఉండడం అయిపోయినప్పటికీ) మరియు వాటిని దిగువ పేర్కొన్న సిద్ధాంతాలు మరియు పాలసీల ద్వారా కొనసాగించడం జరుగుతుంది. దిగువ పేర్కొన్నవాటిని మినహాయించి మా గ్రూపులో ఇతర కంపెనీలు/సంస్థలతో పాటు, వినియోగదారులు అందించినవైనా లేదా పురోవిధంగా ఇతరులు అందించినవైనా, వినియోగదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన వివరాలను లేదా బోగట్టాను వెల్లడించము:

- ఎ) ఒకవేళ మాకు చట్టపరంగా సమాచారం ఇవ్వవలసి వస్తే
- బి) ప్రజలకు సమాచారాన్ని ఇవ్వవలసి బాధ్యత వచ్చినప్పుడు
- సి) సమాచారం ఇవ్వడం మాకు శ్రేయస్కరం అయినప్పటికీ (ఉదాహరణకు మోసాన్ని నివారించడం), మా గ్రూపులోని ఇతర కంపెనీలకు మార్కెటింగ్ ఉద్దేశాలకు అయినప్పటికీ, దీనిని కారణం చేసుకొని ఎవరికైనా సరే వినియోగదారులు లేదా వినియోగదారుల ఖాతాలకు సంబంధించిన (పేరు మరియు చిరునామాతో పాటు) సమాచారాన్ని ఇవ్వబోము.
- డి) ఒకవేళ వినియోగదారులు సమాచారాన్ని తెలియజేయవుని కోరితే, లేదా మాకు వినియోగదారుల అనువుతి ఉంటే.
- ఈ) మాకు వినియోగదారుల రిఫెరెన్స్ ఇవ్వవుని కోరితే, దానిని ఇచ్చే ముందు మాకు వినియోగదారుల సమ్మతి అవసరం ఉంటుంది
- ఎఫ్) ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ దగ్గర వినియోగదారులకు సంబంధించిన వ్యక్తిగత రికార్డులను ప్రస్తుత చట్టపరమైన హక్కులతో చూసేందుకు వినియోగదారులకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- జి) వినియోగదారులు సమ్మతి తెలియజేస్తే తప్పా, మేము వినియోగదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని వాడుకోము.

4.4 క్రెడిట్ రిఫెరెన్స్ సంస్థలు

- ఎ) వినియోగదారులు ఖాతా తెరిచినప్పుడు, మేము ఖాతా వివరాలను ఎప్పుడు క్రెడిట్ రిఫెరెన్స్ సంస్థలకు పంపుతామని మరియు వారితో చేసే పరిశీలనలను మీకు తెలియజేస్తాము.
- బి) మేము క్రెడిట్ రిఫెరెన్స్ సంస్థలకు పూర్వగత వినియోగదారుల వ్యక్తిగత డేట్స్ సమాచారాన్ని ఇస్తాము, ఒకవేళ:
 - i. వినియోగదారులు చెల్లింపులను చెల్లించడంలో వెనకబడి ఉంటే
 - ii. సొంతం చేసుకున్న మొత్తం తగాదాలతో కూడుకొని ఉండకుంటే
 - iii. మేము ఫార్మల్ డిమాండ్ చేసిన తర్వాత మీ డేట్ చెల్లించేందుకు నేను సంతృప్తిచెందానని వినియోగదారులు ప్రతిపాదన చెయ్యకుంటే.
- సి) ఒకవేళ వినియోగదారులు మాకు అనుమతి ఇస్తే, మీ రోజువారీ ఖాతా చలామణి విషయంలో మేము క్రెడిట్ రిఫెరెన్స్ సంస్థలకు ఇతర సమాచారాన్ని ఇస్తాము.

- డి) ఇలాంటి సందర్భాలలో, మీ విషయంలో మా దగ్గరగల డెబ్బీ క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ సంస్థలకు ఇవ్వబోతున్నామని రాతపూరితంగా వినియోగదారులకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
- ఈ) మేము వినియోగదారులకు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ సంస్థలకు అందించిన సమాచారం ప్రతిని అందిస్తాము, లేదా అడుగుతే, క్రెడిట్ రిఫరెన్సింగ్ ఎలా పనిచేస్తుందని తెలియజేసే కరపత్రాన్ని వారికి అందిస్తాము.

4.5 బకాయిల సేకరణ

- 4.5.1 మేము బుణాన్ని అందించినప్పుడు, మొత్తం, వ్యవధి మరియు తిరిగిచెల్లింపుల వ్యవధి అనుసారంగా తిరిగిచెల్లింపే ప్రక్రియను మేము వినియోగదారులకు వివరిస్తాము. అయితే, వినియోగదారులు తిరిగిచెల్లింపుల ప్రణాళికకు కట్టుబడి ఉండని పక్షంలో, బకాయిలను తీసుకునేందుకు దేశం యొక్క చట్టాల ప్రకారం నిర్దిష్టమైన ప్రక్రియ ప్రారంభించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో ఉంటుంది నోటీసుల ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనల ద్వారా వినియోగదారులకు గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది మరియు/లేదా ఏదైనా సెక్యూరిటీ ఉంటే జప్తు చేసుకోవడం జరుగుతుంది.
- 4.5.2 మా సేకరణ పాలసీ వుర్యాదగా, నిజాయితీ వ్యవహారంతో మరియు అవగాహన కలిగించేలా ఉంటుంది. వినియోగదారుల ఆత్మవిశ్వాసాన్ని దోచుకోవడం మరియు సుదీర్ఘమైన సంబంధాలలో మేము విశ్వసించేస్తాము. బకాయిలు లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ పునస్సాధనం సేకరణ కోసం మా సిబ్బంది లేదా ఏదైనా అధికారంకలిగించిన వ్యక్తి అతని/ఆమె పరిచయాన్ని ఇస్తారు మరియు మేము ఇచ్చిన అధికారం పత్రాన్ని చూపిస్తారు మరియు మీరు అభ్యర్థిస్తే మా ద్వారా లేదా మేము అధికారంకలిగించినవారి ద్వారా జారీ చేసిన అతని/ఆమె గుర్తింపు కార్డుని వినియోగదారులకు చూపిస్తారు. మేము వినియోగదారులకు బకాయిలకు సంబంధించిన పూర్తి సమాచారాన్ని ఇస్తాము మరియు బకాయిలను చెల్లించేందుకు సరైన నోటీసు ఇచ్చేలా ప్రయత్నిస్తాము.
- 4.5.3 మొత్తం సిబ్బంది సభ్యులు లేదా సేకరణ లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ పునస్సాధనం కోసం అధికారం కలిగించిన వ్యక్తి దిగుగ పేర్కొన్న మార్గదర్శనలను పాటిస్తారు:
 - (ఎ) మాములుగా వినియోగదారులను వారికి నచ్చిన చోటులో కలవడం జరుగుతుంది మరియు ఓ నిర్దిష్టమైన చోటు అనేది లేకుంటే, వారి నివాసంలో మరియు దొరకకుంటే, వ్యాపారం/వత్తి కొనసాగిస్తున్న చోటులో.
 - (బి) మొదటిసారి వినియోగదారులకు గుర్తింపు మరియు ప్రతినీడిత్వం అధికారాన్ని తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
 - (సి) వినియోగదారుల రహస్యాలను గౌరవించడం జరుగుతుంది
 - (డి) వినియోగదారులతో సంభాషణ కొనసాగిస్తున్నప్పుడు వత్తివైపుణ్యం మరియు సాంప్రదాయమైన భాషలో మాట్లాడుతారు.
 - (ఈ) వినియోగదారుల చోటును సందర్శిస్తున్నప్పుడు నమ్మతగా మరియు మర్యాదగా ఉండాలి
 - (ఎఫ్) మీ వ్యాపారం లేదా వత్తి వేళలు ఓ ప్రత్యేకమైన విధంగా ఉంటే తప్పా, మాములుగా, మా ప్రతినీడులు వినియోగదారులను 0700 గంటలు మరియు 1900 గంటల మధ్యలో సంప్రదిస్తారు.
 - (జి) ఒక నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా ఒక నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్స్ ని నివారించమని చేసిన అభ్యర్థనలు సాధ్యమైనంత వరకు గౌరవించబడతాయి.
 - (హెచ్) బకాయిలను పొందేందుకు మేము పడిన శ్రమను దస్తావేజుల రూపంలో పొందబరిచి మరియు మీకు పంపించిన సమాచారం ప్రతీలను రికార్డులో ఉంచడం జరుగుతుంది.
 - (ఐ) బకాయిలకు సంబంధించిన అన్ని తగాదాలు లేదా విభేదాలు ఇరువురికీ ఆమోదయోగమైన మరియు పెద్దవుననుతో నివారించుకునేందుకు సహకరించాలి.
 - (జె) కుటుంబంలో శోభనమయం లేదా ఇతర అలాంటి వైపరీత్యాలు ఉంటే, అలాంటి సందర్భంలో ఫోన్స్ చెయ్యడం/సంప్రదించడం చెయ్యకూడదు.

4.6 ఫిర్యాదుల నివారణ ప్రక్రియ

పోటీతో కూడుకున్న నేటి ప్రపంచంలో, వ్యాపార అభివృద్ధిని నిలదొక్కుకునేందుకు అద్వితీయమైన వినియోగదారుల సేవా అత్యవసరం. ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థకు వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో భాగం.

ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో వినియోగదారుల సేవలు మరియు సంతృప్తి పైన మేము ప్రాథమికంగా దృష్టిపెడతాము. కొత్త వినియోగదారులను ఆకర్షించుకొని, ప్రస్తుతం ఉన్నవారిని అలాగే కొనసాగించుకునేందుకు శ్రేణిమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవలు అవసరమని మేము నమ్ముతాము. మా వినియోగదారులకు పెంపొందించబడిన అనుభూతి మెరుగైన వినియోగదారుల అనుభూతి మరియు ప్రభావవంతమైన ఫిర్యాదుల నివారణ ప్రక్రియ అందించేందుకు ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ఎన్నో వినియోగదారుల చొరవతో ముందుకు వచ్చింది.

ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ఫిర్యాదుల నివారణ ప్రక్రియ పురింత అర్థవంతంగా పురియు ప్రభావవంతంగా తీర్చిదిద్దేందుకు, ఒక ఆకారమైన వ్యవస్థను నెలకొల్పడం జరిగింది. ఈ వ్యవస్థ అందిన ఫిర్యాదులు న్యాయపరంగా మరియు నిజాయితీగా ఉండి మరియు నియమాలు మరియు నిబంధనలకు లోబడి ఉండేలా చూడడం జరుగుతుంది.

4.6.1 వినియోగదారుల సందేహాలు/ఫిర్యాదులు నివారించే యంత్రాంగం.

స్పందనలను లేదా వారి ఫిర్యాదులను అందించాలని అనుకుంటున్న వినియోగదారులు సోమవారం నుంచి శుక్రవారం (జాతీయ సెలవులు మినహా) ఉ. 9:00 గం.ల నుంచి సా. 9:00 వుధ్యలో ఏదైనా దిగువ పేర్కొన్న వూధ్యమాలను వాడుకోవాలి.

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్ లైన్ 1800-270-7000కి ఫోన్ చెయ్యాలి
- care.housingfinance@adityabirlacapital.comకి మేల్ చెయ్యాలి
- దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు రాయాలి:

ఆడిట్యా బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్- కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్
ఆర్ టెక్ పార్క్, 10 వ అంతస్తు, నిర్లాన్ కాంప్లెక్స్, వెస్ట్రన్ ఎక్స్ప్రెస్ హైవే,
గోరేగావ్ ఈస్ట్, ముంబాయి - 400 063

ఫిర్యాదును పేర్కొన్న సమయంలో నివారించకుంటే లేదా ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ అందించిన సమాధానంతో మీకు సంతృప్తికలగకుంటే, వినియోగదారులు ఫిర్యాదుల నివారణ అధికారిని కలవవచ్చు. ఫిర్యాదుల నివారణ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపుల నంబర్ దిగువ పేర్కొనడం జరుగుతుంది:

శ్రీ. అభినవ్ చౌదరి

టెలిఫోన్ నం.: + 91-22-62761487

ఈమేల్ ఐడి: abhinav.c@adityabirlacapital.com

పైన పేర్కొన్న మాధ్యమాల ద్వారా మీరు పొందిన స్పందనతో మీరు సంతృప్తిచెందకుంటే, మీరు grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com పైన మా ఫిర్యాదుల నివారణ సెల్ ప్రముఖులకు రాయవచ్చు.

5 పని రోజులలోపు ఈ మాధ్యమం ద్వారా పొందిన పత్రాలు/ఈమేల్స్ సుందీస్తామని మేము హామీ ఇస్తున్నాము.

ఫిర్యాదు/తగాదు ఒక్కనెలలోపు నివారణ కాని పక్షంలో, వినియోగదారులు గృహనిర్మాణ ఋణసదుపాయాన్ని అందించే కంపెనీల సంధలిత అధికారి- జాతీయ గృహనిర్మాణ బ్యాంకికి దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాలో, దిగువ పేర్కొన్న లింక్లో నిర్దిష్టమైన ఫార్మాట్లో పోస్ట్ ద్వారా ఆఫ్ లైన్ పద్ధతిలో విజ్ఞప్తి చేసుకోవచ్చు:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

నేపనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఫిర్యాదుల నివారణ సెల్

పర్యావేక్షణ విభాగం

నేపనల్ హౌసింగ్ హెచ్ఎఫ్ఎఫ్, 4వ అంతస్తు, కోర్-5ఏ, ఇండియా హాబిటట్ సెంటర్, లోడి రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ-110003

వెబ్సైట్: www.nhb.org.in (గ్రీవాన్స్ రిడ్రెస్సుల్ సిస్టమ్ యొక్క హెడ్ ప్రకారం ఫిర్యాదుని నమోదు చేసేందుకు ఫిజికల్

పద్ధతి మరియు ఆన్లైన్ పద్ధతి (జిఆర్ఐడిఎస్)లు అమలులో ఉన్నాయి.)

<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 తప్పనిసరి ప్రదర్శన అవసరాలు

ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్లో మా బ్రాంచీలన్నింటిలో దిగువ పేర్కొన్నవి ఉన్నాయి

- ఫిర్యాదులు మరియు సలహాలను స్వీకరించే సరైన ఏర్పాట్లు.
- ఫిర్యాదు నివారణ అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపుల నంబర్ ప్రదర్శన.
- సమస్యను పరిష్కరించడానికి సమయం, పెరుగుటకు మాట్రిక్స్ మొదలైనవి.
- ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో సంస్థ నుండి స్పందన పొందకపోతే లేదా అందుకున్న ప్రతిస్పందనపై అసంతృప్తిగా ఉంటే, ఫిర్యాదుదారుడు తన ఫిర్యాదులను ఎన్హెచ్బి వెబ్సైట్లో లేదా ఆన్లైన్ ద్వారా ఆన్లైన్ ద్వారా NHB, న్యూ ఢిల్లీకి పోస్ట్ వద్ద నేపనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క కంపెయింట్ రిడ్రెస్సల్ సెల్ ని సంప్రదించవచ్చు. ఫిర్యాదుల నివారణ భాగం ప్రక్రియ వినియోగదారులు సంతృప్తించేదేలా అన్ని ఫిర్యాదులను ముగించేలా చూస్తుంది ఒకవేళ అతని/ఆమె స్థాయిలో సాధ్యపడకుంటే ఫిర్యాదును సరైన స్థాయిలలోకి తీసుకెళ్ళడం జరుగుతుంది. ప్రభావవంతమైన నివారణ కోసం వినియోగదారులు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్, మా వినియోగదారులు ఫిర్యాదు చేయువలసిన అవసరం లేకుండా ఉండేందుకు అన్ని ఏదాల ప్రయత్నంచడం జరుగుతుంది. ఈ ఫిర్యాదులను నివారించేందుకు, ఫిర్యాదుకి కారణాలను అర్థం చేసుకునే దృష్టి నుంచి సమీక్షించేందుకు మరియు తిరిగి ఇలాంటిది తలెత్తకుండా నిరోధించేందుకు మేము పటిష్టమైన ప్రక్రియను ఏర్పాటు చేశాము.

4.6.3 సమయ వ్యవధి

ఫిర్యాదును రిజిస్టర్ చేసుకునేందుకు, వినియోగదారులు పైన పేర్కొన్న ఏదైనా మధ్యమాన్ని వినియోగించుకోవచ్చు (వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను నివారించేందుకు యుంత్రాంగం పైన పాయింట్ (ఏ)ని పరిశీలించండి). రాతపూరితంగా ఫిర్యాదు దొరికితే, ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ఒక్క వారంలోపున స్వీకరింపు/స్పందన పంపించే ప్రయత్నం చేస్తుంది. ఫిర్యాదులో వ్యవహారించే అధికారి పేరు మరియు హోదా రేషిదులో ఉంటుంది. నియమించబడిన టెలిఫోన్ హాల్ప్ డెస్క్ లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్ (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి మెషిన్లో రిఫరెన్స్ పాయింట్ (ఎ) వద్ద) ద్వారా ఫోన్ ను రిలే చేస్తే, కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ను అందించాలి మరియు దాని పురోగతి గురించి సహేతుకమైన సమయంలో తెలియజేయబడుతుంది. ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ కస్టమర్కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపాలని ప్రయత్నిస్తుంది లేదా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత ఒక నెలలోపు ఎక్కువ సమయం కోరుతూ ఒక సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది మరియు కస్టమర్ అతను / ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందకపోతే అతని / ఆమె ఫిర్యాదును ఎలా తీసుకోవాలో తెలియజేయబడుతుంది.

ఏదైనా అంశం పైన ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ వారి నిర్ణయాన్ని వినియోగదారులకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది. పరిశీలించేందుకు సమయం కావలసిన ఫిర్యాదులకు వెంటనే స్వీకరించిన సందేశాన్ని పంపడం జరుగుతుంది. పైన పేర్కొన్న పాలసీని క్రమంతప్పకుండా సమీక్షించడం జరుగుతుంది/ వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను/ సందేశాలను ఎదుర్కొనేందుకు ఏబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ద్వారా ఎప్పడైనా ఏవైనా కొత్త మార్పులను చేస్తే పునరుద్ధరించడం జరుగుతుంది, దీనిలో ఉండవచ్చు ఏదైనా ఉంటే, కొత్త ఫిర్యాదుల సెల్ ప్రవేశపెట్టడం.

4.6.4 అధిక వడ్డీ ఛార్జీ చేయడానికి సంబంధించిన నిబంధన

వడ్డీ ధరలను మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ధారించేందుకు కంపెనీ సరైన అంతర్గత సిద్ధాంతాలను మరియు పద్ధతులను ఏర్పాటు చేసింది.

బుణాలకు మరియు అడ్వాన్సులకు వడ్డీ ధరను నిర్ధారించేందుకు నిదుల ఖర్చును, లాభాలను మరియు రిస్కు ప్రీమియం పరిగణలోకి తీసుకొని కంపెనీ వడ్డీ ధర విధానాన్ని రూపొందించింది.

ఛార్జీ చేయబడే వడ్డీ ధర అప్పు తీసుకునేవారి గ్రేడ్‌పస్ పైన ఆధారపడి ఉంటుంది అంటే అది ఆర్థిక సామర్థ్యం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే సందలిత వాతావరణం, పోటీ, అప్పు తీసుకునేవారి గత చరిత్ర మొదలగునవి.

వడ్డీ ధరను వార్షికం చెయ్యడం జరుగుతుంది, ఇలా చెయ్యడంతో అప్పుతీసుకునేవారికి ఖాతాకు ఛార్జీ చెయ్యబడే ఖచ్చితమైన ధరల గురించి తెలుస్తుంది.

రుణగ్రహీతల నుండి సేకరించిన వాయిదాలు వడ్డీ మరియు అసలు మధ్య విభజనను స్పష్టంగా సూచిస్తాయి.

5. జనరల్

- 5.1. ABHFL రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు పరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (సమాచారం, రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించకపోతే, గమనించకపోతే).
- 5.2. రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా అనగా ABHFL యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. ఇటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉండాలి.
- 5.3. రుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, తిరిగి చెల్లించే విధానాన్ని మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే ఆవర్తనాల ద్వారా ABHFL వినియోగదారునికి వివరిస్తుంది. ఏదేమైనా, కస్టమర్ తిరిగి చెల్లించే షెడ్యూల్‌కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి యొక్క చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్‌కు అతని / ఆమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనల ద్వారా మరియు / లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా గుర్తుచేస్తుంది.
- 5.4. రుణాల రికవరీ విషయంలో, ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ వేదింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి గంటలలో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల రికవరీ కోసం కండ్రాల శక్తిని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్ల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులు కంపెనీల సిబ్బంది నుండి అసభ్యకరమైన ప్రవర్తనను కలిగి ఉన్నందున, ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ తగిన విధంగా వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణనిచ్చేలా చేస్తుంది. .
- 5.5 అన్ని సందర్భాల్లో రుణం యొక్క అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు పరతులు (MITC) ఉన్న పత్రాన్ని ABHFL పొందాలి. ఈ పత్రం ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ద్వారా పొందుతున్న ప్రస్తుత రుణ మరియు భద్రతా పత్రాలకు అదనంగా ఉంటుంది
- 5.6 ABHFL వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి ఈ క్రింది ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ భాషలలో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- 5.7 రుణాలు ఇచ్చే విషయంలో ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ సెక్స్, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. అంతేకాకుండా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ దృష్టి లోపం లేదా శారీరకంగా సవాలు చేసిన దరఖాస్తుదారులను కూడా వివక్షించదు. అయినప్పటికీ, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను స్థాపించడం లేదా పాల్గొనడం నుండి ఎబిహెచ్ఎఫ్ఎల్ ని నిరోధించదు.

നീതിനിഷു സമ്പ്രദായ നിയമാവലി

1. മുഖവുര

റിസർവ് ബാങ്ക് 2021 ഫെബ്രുവരി 17 നു പുറത്തിറക്കിയ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021, ആർബിഎ / 2020-21 / 73 പ്രകാരം ഇന്ത്യ റിസർവ് ബാങ്ക് നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കുള്ള പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പരിഷ്കരിച്ചിരിക്കുന്നു.

ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ചതുപോലെ, മേൽപ്പറഞ്ഞ ആർബിഎ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നതുപോലെ എച്ച് എഫ്സിക്കുള്ള പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതാണ്. ഇതിൽ ഒരു കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ നിലവാരം നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും കമ്പനി ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവരുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടണമെന്നാണു പ്രതീക്ഷിക്കുന്നതെന്നു വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

1.1 ഈ നിയമാവലിയുടെ ലക്ഷ്യം ഇവയാണ്:

- എ) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ ഉയർന്ന നിലവാരം നിർണ്ണയിക്കുന്നതിലൂടെ നല്ലതും നീതീനിഷ്ഠവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ബി) സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി ഒരു കമ്പനിയുടെ സേവനങ്ങളിൽ നിന്നും തങ്ങൾക്ക് ന്യായമായി പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്നവ എന്തെന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട ഒരു ധാരണ ലഭ്യമാക്കുക
- സി) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം നേടിയെടുക്കുന്നതിനായി മത്സരത്തിലൂടെ വിപണിയിലെ സ്വാധീന ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ഡി) ഉപഭോക്താക്കളും എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-മായും ഉള്ള ബന്ധം നീതിനിഷ്ഠവും സൗഹാർദ്ദപരവും ആക്കുക
- ഇ) ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് സിസ്റ്റത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം ഉൾട്ടിയുറപ്പിക്കുക

1.2 നിയമാവലിയുടെ നടപ്പിലാക്കൽ

ഈ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (സ്വന്തം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ളതും കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിൽ ഉള്ളതും), കൌണ്ടറുകളിലൂടെയോ, ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ, ഇൻററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ, ഇൻറർനെറ്റ്, ഡിഎസ്എ / ആർപി പോലുള്ള പ്രതിനിധി വഴിയോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ നൽകിയിട്ടുള്ളതോ, എബിഎച്ച്എഫ്എൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ ആയ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്.

2. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും നീതിനിഷ്ഠമായും സുതാര്യമായും ന്യായമായും പെരുമാറുക:

- എ) നമ്മൾ പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന പ്രൊഡക്റ്റുകളിലും സർവ്വീസുകളിലും നമ്മുടെ ജീവനക്കാർ പിന്തുടരുന്ന സമ്പ്രദായങ്ങളിലും ഈ നിയമാവലി നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതയും നിലവാരവും പുലർത്തുക;
- ബി) നമ്മുടെ പ്രൊഡക്റ്റുകളും സർവ്വീസുകളും ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നു എന്നുറപ്പാക്കുക;
- സി) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള നമ്മുടെ ഇടപാടുകൾ സത്യസന്ധവും സുതാര്യവും തത്യാധിഷ്ഠിതവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

3. അഡാർട്ടൈസിംഗ്, മാർക്കറ്റിംഗ്, സെയിൽസ്

- എ) എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രൊമോഷണൽ സാമഗ്രികളും വ്യക്തവും തെറ്റില്ലാത്തതും ആണെന്ന് നമ്മൾ ഉറപ്പു വരുത്തും.
- ബി) സർവ്വീസിനെയോ പ്രൊഡക്ടിനെയോ കുറിച്ചുള്ള ശ്രദ്ധ ആകർഷിക്കുന്ന ഏതു മാദ്ധ്യമത്തിലൂടെയുമുള്ള ഏതു പരസ്യത്തിലും പ്രൊമോഷണൽ സാമഗ്രികളിലും, അവയിൽ പലിശ നിരക്കിനെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രതിപാദ്യം ഉണ്ടെങ്കിൽ, മറ്റു ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും ബാധകമാകുമോ ഇല്ലയോ എന്ന കാര്യം നമ്മൾ സൂചിപ്പിക്കുകയും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പൂർണ്ണമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

സി) പലിശ നിരക്ക്, പൊതുവായ ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താല്പര്യമുള്ള ഏതു മാർത്തിലൂടെയും നേടാവുന്നതാണ്:

- ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിലോ ഹെൽപ്പ്ലൈനുകളിലോ വിളിക്കുക.
- ഞങ്ങളുടെ നിയമിത ജീവനക്കാരെ/ഹെൽപ്പ്ലൈനുകൾക്ക് വിളിക്കുക
- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെ
- സർവ്വീസ് ഗൈഡിന്റേ/ടാരിഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റേ പകർപ്പ് നൽകുക

ഡി) സപ്ലൈർ സർവ്വീസുകൾ നൽകുന്നതിനായി നമ്മൾ മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ (അവ മൂന്നാം കക്ഷികൾക്കു ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) നമ്മൾ ചെയ്യുന്ന അതേ രീതിയിലുള്ള രഹസ്യമാതൃകയും സുരക്ഷിതത്വവും നിലനിർത്തിക്കൊണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു എന്നുറപ്പു വരുത്താൻ നമ്മൾ ശ്രമിക്കും.

ഇ) ഉപഭോക്താക്കൾ നമ്മളിൽ നിന്നും സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള പ്രൊഡക്ടുകളുടെ സ്വീകരണകരാർകളെക്കുറിച്ച് സമയാസമയങ്ങളിൽ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ അവരുമായി ആശയ വിനിമയം നടത്തുന്നതാണ്. കൂടാതെ, നമ്മുടെ മറ്റു പ്രൊഡക്ടുകളെക്കുറിച്ചും പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകളെക്കുറിച്ചുമുള്ള വിവരങ്ങളും നമ്മൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്, അത്തരം വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള സമ്മതം അവർ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-നു നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

എഫ്) നമ്മുടെ പ്രൊഡക്ടുകൾ/സർവ്വീസുകൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനു വേണ്ടി നമ്മൾ ഉപയോഗിച്ചേക്കാവുന്ന നമ്മുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്കു (ഡിഎസ്എ) വേണ്ടി നമ്മൾ ഒരു നിയമാവലി നിർവ്വചിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ജി) നമ്മുടെ പ്രതിനിധികളോ/ക്യൂരിയറോ, ജിഎസ്എയോ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ നടപടികളിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ഈ നിയമാവലി ലംഘിക്കുന്ന തരത്തിൽ പെരുമാറുകയോ ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ പരാതിപ്പെടുന്നപക്ഷം, അത് അന്വേഷിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കുന്നതിനും വേണ്ട അനുയോജ്യമായ നടപടികൾ നമ്മൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

4. വായ്പകൾ

4.1 (i) വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷയും അവയുടെ പ്രൊസസ്സിംഗും

1. വായ്പക്കാരനുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കാനാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും

2. വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ് / ചാർജ്ജുകൾ, വായ്പ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ / വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ തിരികെ നൽകേണ്ട ഫീസ്, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിനുള്ള പിഴ പലിശ/ പെനാലിറ്റി എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ ഫിക്സഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലേക്ക് അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ച് മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചും, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുന:സജ്ജീകരണ വ്യവസ്ഥയുടെ നിലനിൽപ്പും വായ്പക്കാരന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യങ്ങളും എന്നിവ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും എബിഎച്ച്എഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്

3. വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിലും അനുവദിക്കുന്നതിലും ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടെ സുതാര്യമായ രീതിയിൽ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ 'എല്ലാം അടങ്ങിയ ചെലവ്' വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം നിരക്കുകൾ / ഫീസ് വിവേചനരഹിതമായിരിക്കും.

എ) കമ്പനി പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന ഓരോ പ്രൊഡക്ടുകൾക്കുമുള്ള അപേക്ഷാ ഫോറം/അനുയോജ്യമായ രേഖകൾ ഓരോ പ്രൊഡക്ടിന്റെയും ആവശ്യങ്ങളനുസരിച്ച് വ്യത്യസ്തമാണ്. അവയിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നു. മറ്റ് എച്ച്എഫ്എൽ നൽകുന്ന സമാന രീതിയിലുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അടങ്ങുന്ന പ്രൊഡക്ടുകളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യുന്നതിനും ആ താരതമ്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോധപൂർവ്വമായ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുന്നതിനും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ നൽകുന്നതാണ്

ബി) എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ന്റെ 'അപേക്ഷാ ഫോറം/അനുയോജ്യമായ രേഖകൾ' അപേക്ഷാ ഫോറത്തിനൊപ്പം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടിക കൂടി ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ളവ ആയിരിക്കും.

സി) വായ്പ എടുക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് നൽകുന്ന അപേക്ഷയ്ക്ക് ഒരു രസീത് നൽകുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-നുണ്ട്. ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ന്യായമായ ഒരു കാലാവധിക്കകം എബിഎച്ച്എഫ്എൽ അതിന്റെ തീരുമാനം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.

(ii) വായ്പയുടെ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

എ) സാധാരണയായി വായ്പ പ്രൊസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനു വേണ്ടി എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷാ സമയത്തു തന്നെ ഞങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതാണ്. എങ്കിലും, ഞങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യം

വരികയാണെങ്കിൽ, ഉടൻ തന്നെ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്.

സി) അനുവദിച്ച വായ്പത്തുക, എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, വാർഷികൃത പലിശ നിരക്ക്, ബാധകമാക്കുന്ന രീതി, ഇഎംഐ ഘടന, പ്രീ-പേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം, ഒരു സാംഗ്ഷൻ ലെറ്റർ മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിൽ അറിയിക്കുന്നതും, ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചു കൊണ്ടുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള സമ്മതം അതിന്റെ രേഖകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതുമാണ്.

ബി) വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിന്റെ ഒരു കോപ്പിയും ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിൽ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഓരോ പകർപ്പുകളും ഓരോ ഉപഭോക്താവിനും ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്.

ഡി) വൈകി തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശയെക്കുറിച്ച് എബിഎച്ച്എഫ്എൽ വായ്പ കരാറിൽ പരാമർശിക്കുന്നതാണ്.

(iii) വായ്പ അപേക്ഷ നിരസിക്കുന്നതിന്റെ ആശയ വിനിമയം.

വായ്പ നിരസിക്കുകയാണെങ്കിൽ അതിനുള്ള കാരണം (ങ്ങൾ) വ്യക്തമാക്കിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം വിവരം അറിയിക്കുന്നതായിരിക്കും.

(iv) വായ്പയുടെ വിതരണവും നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങളും

എ) ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ ആവശ്യമനുസരിച്ച് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതനുസരിച്ചും സാംഗ്ഷൻ ലെറ്ററിൽ/ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ കൊടുത്തിട്ടുള്ള സാധാരണ നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായും വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്നതാണ്.

ബി) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ മാറ്റങ്ങളും വിതരണ സമയക്രമം, പലിശ നിരക്ക്, സർവ്വീസ് ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീ-പേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് അപേക്ഷാ ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ മുതലായ എല്ലാ കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. കൂടാതെ, പലിശ നിരക്കിലോ ചാർജ്ജുകളിലോ ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ ബാധകമാകുകയുള്ളൂ എന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതാണ്. അതിനു യോജിച്ച ഒരു നിബന്ധന ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

സി) അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് പ്രയോജനകരല്ലാത്തവയാണെങ്കിൽ അവർക്ക് 60 ദിവസത്തിനകം, യാതൊരു അറിയിപ്പും കൂടാതെയും, യാതൊരു അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശിയോ കൂടാതെയും അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ സിച്ച് ചെയ്യുകയോ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

ഡി) ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിനു കീഴിൽ വായ്പ തിരികെ വിളിക്കുകയോ/പേമെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് വേഗത്തിലാക്കുകയോ, കൂടുതൽ സെക്യൂരിറ്റികൾ ആവശ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്നത് ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

ഇ) എല്ലാ തുകകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ കൂടിശ്ശികയുള്ള വായ്പത്തുക തിരികെ ലഭിക്കുകയോ ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിനു മേൽ ഞങ്ങൾക്ക് മറ്റു യാതൊരു നിയമപരമായ അവകാശവാദങ്ങളും ഇല്ലാത്തപക്ഷം, എല്ലാ പണയ വസ്തുക്കളും ഞങ്ങൾ സ്വതന്ത്രമാക്കുന്നതാണ്. അത്തരം സെറ്റ്-ഓഫിനുള്ള അവകാശം നടപ്പിൽ വരുത്തണമെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്/വായ്പ എടുത്തവർക്ക് ബാക്കിയുള്ള അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ സഹിതം അതേക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പു നൽകുകയും അത്തരം അവകാശവാദം തീർപ്പാക്കുന്നതു വരെ/അടയ്ക്കുന്നതു വരെ പണയ വസ്തുക്കൾ കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് ഉപോൽബലകമായ നിബന്ധനകളെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

4.2 ഗ്യാരന്റി

ഒരാൾ ഒരു വായ്പയ്ക്ക് ഗ്യാരന്റി നിൽക്കുന്ന കാര്യം പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, താഴെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ഞങ്ങൾ അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്:

- i. ഗ്യാരന്റർ ആകുന്നതുകൊണ്ടുള്ള ബാധ്യത
- ii. ഒരാൾ ഞങ്ങളുമായി ബാധ്യസ്ഥപ്പെടുന്ന തുക
- iii. ബാധ്യത തീർക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഞങ്ങൾ ഗ്യാരന്ററെ വിളിക്കാനിടയാകുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ
- iv. ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിൽ ബാധ്യസ്ഥപ്പെട്ട തുക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ അവർ പരാജയപ്പെടുന്നപക്ഷം

അവരുടെ മറ്റ് സ്വത്തുക്കളിൽ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ന് അവകാശമുണ്ടോ ഇല്ലയോ.

- v. ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവരുടെ ബാധ്യതകൾ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട അളവു വരെ പരിമിതമാണോ അതോ അവ പരിമിതിയില്ലാത്തതാണോ.
- vi. ഗ്യാരന്റർ എന്ന നിലയിലുള്ള അവരുടെ ബാധ്യതകൾ പൂർത്തിയാകുന്ന സമയവും സാഹചര്യങ്ങളും. അവർ ഗ്യാരന്ററായി നിൽക്കുന്ന വായ്പ എടുത്തയാളുടെ അറിയപ്പെടുന്ന സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിലുണ്ടാകുന്ന ദോഷകരമായ മാറ്റത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വസ്തുതാപരമായ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ അവരെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- vii. കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള സാമ്പത്തിക ശേഷിയുണ്ടായിട്ടും വായ്പ കൊടുത്തയാൾ/കടം കൊടുത്തയാൾ ആവശ്യപ്പെട്ടതനുസരിച്ച് കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുവാൻ ജാമ്യക്കാരൻ വിസമ്മതിക്കുന്നപക്ഷം അത്തരം ജാമ്യക്കാരനെ മന:പൂർവ്വ കുടിശ്ശികക്കാരനായി കണക്കാക്കേണ്ടതാണ്.

4.3 സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

നിങ്ങളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കുകയും (നിങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവല്ലാതായി മാറിയാൽ പോലും) അതിനു വേണ്ടി താഴെപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും പിന്തുടരുന്നതുമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട യാതൊരു വിവരങ്ങളോ ഡേറ്റായോ, അത് ഉപഭോക്താവ് നൽകിയതായാലും മറ്റു തരത്തിൽ ലഭിച്ചതായാലും, ഏതെങ്കിലും വ്യക്തികളോടോ, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലുള്ള മറ്റു കമ്പനികളോടോ/സ്ഥാപനങ്ങളോടോ, താഴെപ്പറയുന്ന ഒഴിവാക്കാനാകാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിലൊഴികെ, ഞങ്ങൾ വെളുപ്പെടുത്തുന്നതല്ല.

- എ) നിയമപരമായി വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ബാധ്യസ്ഥരാകുക
- ബി) വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോടുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമായി മാറുക
- സി) ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങളെ നിർബ്ബന്ധിതരാക്കുക (ഉദാഹരണത്തിന്, വഞ്ചനതടയുന്നതിന്). പക്ഷേ ഇത് ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ചോ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടുകളെക്കുറിച്ചോ ഉള്ള വിവരങ്ങൾ (പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) മറ്റാർക്കെങ്കിലും, മാർക്കറ്റിംഗ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടി ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റു കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ, നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഇത് ഒരു കാരണമായി ഉപയോഗിക്കുന്നതല്ല.
- ഡി) ഉപഭോക്താക്കൾ ഞങ്ങളോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെടുക, അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം ഉണ്ടായിരിക്കുക
- ഇ) ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് ഒരു റഫറൻസ് നൽകാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ അതു നൽകുന്നതിനു മുമ്പ് ഞങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം ആവശ്യമാണ്
- എഫ്) ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് എബിഎച്ച്എഫ്എൽ കൈവശം വച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ കാണുന്നതിന് നിവലിലുള്ള നിയമങ്ങൾ (പ്രകാരം ഉപഭോക്താവിനുള്ള അവകാശത്തിന്റെ പരിധിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- ജി) ഉപഭോക്താവ് സമ്മതം നൽകാത്തപക്ഷം ഞങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കു വേണ്ടി ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയില്ല.

4.4 ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ

- എ) ഉപഭോക്താവ് ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ, ആ അക്കൗണ്ട് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്കു നൽകിയേക്കാമെന്നും അവരിലൂടെ ഞങ്ങൾ നടത്തിയേക്കാവുന്ന പരിശോധനകളെക്കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് പറയുന്നതാണ്.
- ബി) താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ ഞങ്ങൾക്കു നൽകുവാനുള്ള വ്യക്തിപരമായ കടങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്കു നൽകുന്നതാണ്:
 - i. പേമെന്റുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവ് വീഴ്ച വരുത്തുക
 - ii. തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള തുക വിവാദത്തിലല്ല

iii. ഞങ്ങൾ രേഖാമൂലം ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടും കടം തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതു സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങൾക്കു തൃപ്തികരമായ പ്രൊപ്പോസലുകൾ ഉപഭോക്താവ് നടത്താതിരിക്കുക

സി) നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിന്റെ ദൈനംദിന നടത്തിപ്പിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റു വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്കു നൽകുന്നതാണ്, അതിനുള്ള അനുവാദം ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്കു നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ.

ഡി) ഈ സാഹചര്യങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്കു നൽകാനുള്ള കടത്തെക്കുറിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളെ അറിയിക്കുന്നതാണെന്ന വിവരം ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്നതാണ്. ആ സമയത്ത് ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പങ്കിനെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കുകയും ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന വിവരങ്ങൾ വായ്പ എടുക്കുന്നതിനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവിനെ എങ്ങനെ ബാധിക്കുമെന്ന് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ഇ) ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്കു ഞങ്ങൾ നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്കു നൽകുകയും, ആവശ്യമെങ്കിൽ, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ എങ്ങനെയാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നതെന്നു വിശദീകരിക്കുന്ന ലഘുലേഖ അവർക്കു നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

4.5 കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കൽ

4.5.1 ഞങ്ങൾ വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ട സമയപരിധി മുതലായ തിരിച്ചടയ്ക്കൽ പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോടു വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്. എന്നാൽ, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടയ്ക്കൽ ക്രമം പാലിക്കാത്തപക്ഷം, കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾ നിർവ്വചിച്ചിട്ടുള്ള പ്രക്രിയ പിന്തുടരുന്നതാണ്. ആ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസുകൾ അയയ്ക്കുന്നതും വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതും പണയവസ്തു ഏറ്റെടുക്കുന്നതും ഉൾപ്പെടുന്നു.

4.5.2 ഞങ്ങളുടെ കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കൽ നയം മരയാദ, നീതിനിഷ്ഠ പ്രേരണ എന്നിവയിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ്. ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം പരിപോഷിപ്പിക്കുന്നതിലും ദീർഘകാല ബന്ധങ്ങൾ കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിലും ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ കൂടിശ്ശിക പരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ പണയവസ്തു ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കുവാൻ അധികാരപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി അയാൾ/അവർ ആരാണെന്നു സ്വയം വെളിപ്പെടുത്തുകയും, അവരെ അധികാരപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങൾ ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുള്ള കത്ത് കാണിക്കുകയും, ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്നപക്ഷം ഞങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ അധികാരത്തിനു കീഴിൽ ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഐഡന്റിറ്റി കാർഡ് കാണിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. കൂടിശ്ശികയെക്കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനു നൽകുകയും കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് മതിയായ നോട്ടീസ് നൽകുന്നതിനുള്ള ശ്രമങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നടത്തുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

4.5.3 ജീവനക്കാരിലെ എല്ലാ അംഗങ്ങളും കൂടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ പണയവസ്തു ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കുവാൻ അധികാരപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്:

എ) ഉപഭോക്താക്കളെ അവർ താൽപ്പര്യപ്പെടുന്ന സ്ഥലത്തു വച്ച് സാധാരണ നിലയിൽ ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്. ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട സ്ഥലം ഇല്ലെങ്കിൽ അത് അവരുടെ വീട്ടിൽ വച്ചായിരിക്കും, അത് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ ബിസിനസ്സ്/ജോലി സ്ഥലത്തു വച്ച് നടത്തുന്നതാണ്.

ബി) ആദ്യത്തെ സന്ദർശനത്തിൽ തന്നെ ഐഡന്റിറ്റിയും ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കുവാനുള്ള അധികാരവും വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.

സി) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത ആദരിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.

ഡി) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയ വിനിമയങ്ങളിലും മാനുവൽ ഔദ്യോഗികവുമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുന്നതാണ്.

ഇ) ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്ഥലങ്ങളിലെ സന്ദർശനങ്ങളിൽ മാനുവലും അച്ചടക്കവും പുലർത്തേണ്ടതാണ്.

എഫ്) സാധാരണയായി, ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ രാവിലെ 0700 മണിക്കും 1900 മണിക്കും ഇടയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടുന്നതാണ്. നിങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സിന്റേയോ ജോലിയുടെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ അതിന് അനുവദിക്കാത്ത സാഹചര്യങ്ങളിൽ മാത്രം അതിൽ മാറ്റം വരുന്നതാണ്.

ജി) ഒരു പ്രത്യേക സമയത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്ത് കോളുകൾ ഒഴിവാക്കണമെന്നുള്ള അഭ്യർത്ഥനകൾ കഴിയുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.

എച്ച്) കൂടിശ്ശിക തിരിച്ചു പിടിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഞങ്ങൾ നടത്തിയ യത്നങ്ങൾ ഞങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും നിങ്ങൾക്കയച്ച ആശയ വിനിമയങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

ഐ) കൂടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച വിവാദങ്ങളോ തർക്കങ്ങളോ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ സഹായവും നൽകുന്നതും അവ പരസ്പര സമ്മതത്തോടും മാന്യമായ രീതിയിലും പരിഹരിക്കുന്നതുമാണ്.

ഐ) കൂടുതലായി ഒരു ദുഃഖ സമയം അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ദുരന്തം മുതലായ അനുയോജ്യമല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ കൂടിശ്ശിക തിരികെ പിടിക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയുള്ള കോളുകൾ ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.

4.6 സങ്കട പരിഹാര സംവിധാനം

ഇന്നത്തെ മത്സരം നിറഞ്ഞ സാഹചര്യത്തിൽ, ബിസിനസ്സിന്റെ തുടർച്ചയായ വളർച്ചയ്ക്ക് മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം വളരെ പ്രധാനമാണ്. ഏതു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റേയും ബിസിനസ്സ് ജീവിതത്തിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഒരു അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്. എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ൽ ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയും ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ലക്ഷ്യമാണ്. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിനു മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്തുന്നതിനും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം അത്യാവശ്യമാണെന്നു ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുന്നതിനും പരാതികൾ കാര്യക്ഷമമായി പരിഹരിക്കുന്നതിനും അവർക്ക് മികച്ച സേവനാനുഭവം നൽകുന്നതിനും വേണ്ടിയുള്ള നിരവധി സംരംഭങ്ങൾ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ന്റെ സങ്കട പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനു വേണ്ടി ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം ഞങ്ങൾ തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ന്യായവും നീതിനിഷ്ഠവുമായ രീതിയിലും നിർദ്ദിഷ്ട നിയമങ്ങളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നു എന്നുറപ്പാക്കുന്നതാണ്.

4.6.1 ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/സങ്കടങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം

അഭിപ്രായങ്ങൾ പ്രകടിപ്പിക്കാനോ പരാതികൾ അയയ്ക്കാനോ താൽപ്പര്യപ്പെടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെയുള്ള ദിവസങ്ങളിൽ ദേശീയ അറവ്വി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ രാവിലെ 9:00 നും വൈകിട്ട് 9:00 നും ഇടയിൽ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ചാനലുകൾ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്:

- ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് ഹെൽപ്പൈന്റിൽ വിളിക്കുക 1800-270-7000
- ഞങ്ങൾക്ക് ഇവിടെ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- ഞങ്ങൾക്ക് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതുക:

ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് - കസ്റ്റമർ സർവ്വീസ് സെൽ

ആർ ടെക് പാർക്ക്, പത്താം നില, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്, വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ, ഗോരോഗാവ് ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ - 400 063

നിർദ്ദിഷ്ട സമയ പരിധിക്കകം പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടാതിരിക്കുകയോ, എബിഎച്ച്എഫ്എൽ നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ അയാൾക്ക്/അവർക്ക് തൃപ്തിയില്ലാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നപക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന് കംപ്ലെയിന്റ്സ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. കംപ്ലെയിന്റ്സ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസറുടെ പേരും വിലാസവും താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു:

ശ്രീ. അഭിനവ് ചൗധരി

ടെലിഫോൺ നമ്പർ: + 91-22-62761487

ഇമെയിൽ ഐഡി: abhinav.c@adityabirlacapital.com

മേല്പറഞ്ഞ ചാനലുകളിൽ നിന്നും ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് ഞങ്ങളുടെ കംപ്ലെയിന്റ് റിഡ്രസ്സൽ സെല്ലിന്റെ മേധാവിക്ക് ഇവിടെ എഴുതാവുന്നതാണ്: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ഈ ചാനലിൽ ലഭിക്കുന്ന കത്തുകൾക്ക്/ഇമെയിലുകൾക്ക് 5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കകം ഒരു പ്രതികരണം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പു തരുന്നു.

ഒരു മാസത്തിനകം പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഹൗസിംഗ് ഫൈനാൻസ് കമ്പനികളുടെ റെഗുലേറ്ററി അതോറിട്ടിയായ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായിട്ടുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട മാതൃക പ്രകാരം ഓഫ്ലൈനിൽ തപാൽ വഴി അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiolt4fxz2))/default.aspx)

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്

കംപ്ലെയിന്റ് റിഡ്രസ്സൽ സെൽ

ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് റെഗുലേഷൻ

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് എച്ച്എഫ്ഐ, 4-ാം നില, കോർ-5എ, ഇൻഡ്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ, ലോഡ് റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110 003.

വെബ്സൈറ്റ്: www.nhb.org.in

(ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ സിസ്റ്റത്തിനു കീഴിൽ, പരാതികൾ നേരിട്ടു സമർപ്പിക്കുന്നതിനും ഓൺലൈൻ മാർഗ്ഗേണ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും ഉള്ള ഓപ്ഷനുകൾ ഉണ്ട് (ജിആർഐഡിഎസ്))

<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 നിർബന്ധമായും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ

എബിഎച്ച്എഫ്ഐൽ-ന്റെ എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും താഴെപ്പറയുന്നവ ഉണ്ട്:

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അനുയോജ്യമായ ക്രമീകരണം.
- കംപ്ലെയിന്റ് റിഡ്രസ്സൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, സമ്പർക്ക നമ്പർ എന്നിവയുടെ പ്രദർശനം.
- പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയം, പരാതി മേൽതട്ടിലേക്ക് നൽകുന്നതിനുള്ള മാട്രിക്സ് തുടങ്ങിയവ.
- ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെങ്കിലോ, പരാതിക്കാരന് പരാതികൾ നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക് എൻഎച്ച്ബിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെ ഓൺലൈനായോ അല്ലെങ്കിൽ ന്യൂഡൽഹിയിലെ എൻഎച്ച്ബിയിലേക്ക് തപാലിലൂടെയോ സമർപ്പിക്കാം.

പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ പ്രക്രിയ എല്ലാ പരാതികളുടെയും ഉപഭോക്താക്കൾക്കു തൃപ്തികരമായ രീതിയിലുള്ള പരിഹാരം ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതാണ്.

തങ്ങളുടെ നിലവാരത്തിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ സാധ്യമല്ലാതെ വരുന്നപക്ഷം പരാതി അനുയോജ്യമായ നിലവാരത്തിലേക്ക് എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യപ്പെടുന്നു എന്ന് അവർ ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ ആത്യന്തിക ലക്ഷ്യം ഫലപ്രദമായ പരിഹാരം കാണുന്നതിനു വേണ്ടി ഉപഭോക്താക്കൾ സീനിയർ മാനേജ്മെന്റിന്റെ പക്കൽ പരാതിയുമായി പോകുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുന്ന ഒരു നിലവാരത്തിലേക്ക് എത്തുക എന്നതാണ്. അതിനു വേണ്ടി ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും പരാതിക്കുള്ള കാരണം മനസ്സിലാക്കി അതിനെ വിശകലനം ചെയ്യുന്നതിനും അത് എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനും അത് വീണ്ടും ആവർത്തിക്കാതിരിക്കുന്നതിനുമുള്ള കാര്യക്ഷമമായ ഒരു സംവിധാനം ഞങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

4.6.3 സമയ പരിധി

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുകളിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഏതു ചാനലുകളും ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ് (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം എന്ന ഭാഗത്തെ പോയിന്റ് (എ) കാണുക). പരാതി രേഖാമൂലമാണ് ലഭിച്ചിരിക്കുന്നതെങ്കിൽ ഒരാഴ്ചയ്ക്കകം ഒരു രസീത്/പ്രതികരണം നൽകുന്നതിനുള്ള ശ്രമം എബിഎച്ച്എഫ്ഐൽ നടത്തുന്നതാണ്. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും സ്ഥാനവും അക്സോളണ്ടിറ്റിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും. നിയുക്ത ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് മെഷിനറിയിലെ റഫർ പോയിന്റ് (എ) റഫർ ചെയ്യുക) പരാതി ഫോണിലൂടെ നൽകുകയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുകയും അതിന്റെ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് ന്യായമായ കാലയളവിൽ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. പരാതി ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ വിഷയം പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം നൽകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു അറിയിപ്പ് എബിഎച്ച്എഫ്ഐൽ അയക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ്. കൂടാതെ പ്രശ്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ / അവളുടെ പരാതി എങ്ങനെ മേൽതട്ടിലേക്ക് ഉയർത്താമെന്ന് അവനെ/ അവളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന് എഴുതുന്നതിനോ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ ശ്രമിക്കുന്നതാണ്. ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ശരിയായ രീതിയിൽ കാണുകയും സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിലൂടെയും അതിനെ വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഏതു വിഷയത്തിലെയും എബിഎച്ച്എഫ്എൽ-ന്റെ നിലപാട് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. വിഷയങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിന് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമുള്ള പരാതികളിൽ ഉടൻ തന്നെ രസീത് നൽകുന്നതാണ്.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതിയിൽ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ മുകളിൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന പോളിസി കൂടെക്കൂടെ പുനരവലോകനം ചെയ്യുന്നതാണ്/പുതുക്കുന്നതാണ്. അതിൽ പുതിയ സങ്കട പരിഹാര ചാനലുകളും ഉൾപ്പെടുത്തും.

4.6.4 അമിതമായി പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണം

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രൊസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജും മറ്റു ചാർജ്ജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് കമ്പനി അനുയോജ്യമായ ഔദ്യോഗിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി കമ്പനി ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജ്ജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്തു കൊണ്ടുള്ള ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ചാർജ്ജ് ചെയ്യേണ്ട പലിശ നിരക്ക് പ്രധാനമായും വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ റിസ്ക്, അതായത്, സാമ്പത്തിക ശേഷി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസ്സിനെ ബാധിക്കുന്ന റെഗുലേറ്ററി സാഹചര്യം, മത്സരം, വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ പഴയ ചരിത്രം മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ഗ്രേഡേഷനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു.

പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും. അതുകൊണ്ട് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളിന് അയാളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ചാർജ്ജ് ചെയ്യപ്പെടുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ മനസ്സിലാക്കാൻ സാധിക്കും.

വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണ തുകകളിൽ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വിഭജനം വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുന്നതാണ്.

5. പൊതുവായത്

- 5.1 വായ്പ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങളൊഴികെ, വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ അല്ലാതെ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ ഒഴിവാക്കും
- 5.2 വായ്പയെടുത്തിരിക്കുന്ന അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ, അതായത് എബിഎച്ച്എഫ്എഫ്എൽ എതിർപ്പ് ഉണ്ടെങ്കിലോ, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കും. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കണം.
- 5.3 വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, വായ്പ കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ ആനുകാലികം എന്നിങ്ങനെയുള്ള തിരിച്ചടവ് പ്രകീയയെ കുറിച്ച് എബിഎച്ച്എഫ്എൽ ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരിച്ച് നൽകുന്നതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കൂടുതൽ ഈടാക്കാൻ നാട്ടിലെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന് അറിയിപ്പ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിഗത സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിക്കൊണ്ടോ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നതും ഒപ്പം / അല്ലെങ്കിൽ ഈടുവച്ച വസ്തു വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതും ഈ നടപടിക്രമത്തിൽ ഉൾപ്പെടും.
- 5.4 വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, എബിഎച്ച്എഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പിൽ പവർ ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ ഉപദ്രവകരമായ മാർഗ്ഗങ്ങളെ ആശ്രയിക്കില്ല. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനി സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള മോശം പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് എബിഎച്ച്എഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും.
- 5.5 എല്ലാ കേസുകളിലും വായ്പയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) അടങ്ങിയ ഒരു രേഖ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ ലഭ്യമാക്കി വയ്ക്കുന്നതാണ്. എബിഎച്ച്എഫ്എൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള നിലവിലുള്ള വായ്പ ഈട് രേഖകൾക്ക് പുറമേ ആയിരിക്കും ഇത്.
- 5.6 എബിഎച്ച്എഫ്എൽ അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.
- 5.7 വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ നൽകുന്നതിന് കാഴ്ചയില്ലാത്ത അല്ലെങ്കിൽ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകരോട് അവരുടെ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ എബിഎച്ച്എഫ്എൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, സമൂഹത്തിലെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയ സ്ത്രീകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിൽ അല്ലെങ്കിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിൽ നിന്നും ഇത് എബിഎച്ച്എഫ്എഫ്എൽ തടയുന്നില്ല.

ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂହିତା

1. ପରିଚୟ

ଏହାର ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା - ନନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ କମ୍ପାନୀ - ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା, 2021, ଆରବିଆଇ / 2020-21 / 73 ଫେବୃଆରୀ 17, 2021 ତାରିଖରେ ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥିବା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଟେ, ଯେଉଁଥିରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ସଂଶୋଧନ କରିଛି ।

ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍, ଏଠାରେ ନିମ୍ନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁସାରେ, ଉପରୋକ୍ତ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାରେ ଥିବା ଏତଦ୍ୱାରା ପାଇଁ ଫେୟାର ପ୍ରାକ୍ଟିସ କୋଡ୍ ଉପରିସ୍ଥ ଏହି ଗାଇଡଲାଇନ୍ ଅନୁରୂପ ଅଟେ । ଏହା କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର ସହିତ ନ୍ୟୁନତମ ସ୍ତର ସ୍ଥିର କରେ । ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ କ୍ଷମ୍ଭ କରେ କି କମ୍ପାନୀର ଦୈନିକ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ରେ ସେ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ।

1.1 ଏହା ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଅଟେ:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର ର ଉଚ୍ଚ ସ୍ତର ସ୍ଥିର କରି ଉନ୍ନତ ଏବଂ ଉଚିତ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା ।
- ପାରଦର୍ଶିତା ବଢାଇବା, ଯାହାଫଳରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଥିବ ଯେ ସେମାନେ ସେବା ଗୁଡ଼ିକରୁ କି ଆଶା ରଖି ପାରିବେ ।
- ବଜାର ର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ଦ୍ୱାରା ଉନ୍ନତ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀସ୍ତର ଆପଣେଇବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଏବିଏଡ୍‌ଏଫଏଲ୍ ମଧ୍ୟରେ ଉଚିତ୍ ଏବଂ ସ୍ୱେଚ୍ଛୁର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା ।
- ହାଇସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରଣାଳୀରେ ବିଶ୍ୱାସ ଆଣିବା ।

1.2 ସଂହିତା ର ବ୍ୟବହାର

ଏହି କୋଡ୍ ABHFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ସେଗୁଡ଼ିକ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଙ୍ଗ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ (ସ୍ୱପ୍ନ-ମାଲିକାନା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଆଉଟ୍‌ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ) କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଉପରେ, ପ୍ରତିନିଧୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଯେପରିକି ଡିଏସଏ (DSA) /ଆରପି (RP) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ୱାରା ।

2. ନିମ୍ନଲିଖିତ ରୂପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆତ୍ମମାନଙ୍କର ବ୍ୟବହାରରେ ଉଚିତ୍, ପାରଦର୍ଶିତା ଏବଂ ସଠିକ୍ ରୂପରେ ଉପସ୍ଥାପନ:

- ଆତ୍ମମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଓ ଆତ୍ମ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପନ୍ନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତାର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ସ୍ତରକୁ ପୂରା କରିବା
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆତ୍ମମାନଙ୍କ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ କାଗଜ ଏବଂ ବ୍ୟବହାରିକ ରୂପେ ସମ୍ପର୍କିତ ନିୟମ ଏବଂ ଲାଭର ଅନୁରୂପ ଅଟେ,
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ସହିତ ଆତ୍ମମାନଙ୍କ ବ୍ୟବହାର ସାଧୁତା ଏବଂ ପାରଦର୍ଶିତା ର ନୀତି ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେଉ ।

3. ବିଜ୍ଞାପନ, ପ୍ରଚାର ଏବଂ ବିକ୍ରି

- ଆତ୍ମ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ର ସାମଗ୍ରୀ କ୍ଷମ୍ଭ ଅଟେ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।
- କୌଣସି ପ୍ରକାର ମିଡିଆ ରେ କୌଣସି ସେବା ବା ଉପାଦର ଦିଗକୁ ଧନ ଆକୃଷ୍ଟ କରୁଥିବା ଏବଂ ସୁଧର ହାର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରୁଥିବା କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ରେ ଅନ୍ୟ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଖର୍ଚ୍ଚର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ସମ୍ପନ୍ନ ନିୟମ ବା ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଅବେଦନରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବାର ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ ।

- c) ଗ୍ରହକମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ କୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧର ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଖର୍ଚ୍ଚ ର ସୂଚନା ମିଳି ପାରିବ:
- ଆମ୍ଭ ମାନଙ୍କର ଶାଖା ଗୁଡ଼ିକୁ ବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ରେ ଫୋନ କରିବା
 - ଆମ୍ଭ ମାନଙ୍କର ନିମ୍ନଲିଖିତ କର୍ମଚାରୀ / ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ରେ
 - ଆମ୍ଭ ମାନଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ
 - ସର୍ଭିସ୍ ଗାଇଡ୍ / ଡାରିଫ୍ ସୂଚୀର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ
- d) ସହାୟକ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଠାରୁ ସେବା ନେବା ପରେ, ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟାସ କରିବୁ ଯେ ଏହିଭଳି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଏହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ, ତେବେ) ର ଉପଯୋଗିତା ସେତିକି ହିଁ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ର ସହିତ କରନ୍ତୁ ଯେତିକି ଅମ୍ଭେ କରୁ ।
- e) ଏବିଏଚ୍ଏଫଏଲ୍ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଆମ୍ଭମାନଙ୍କ ଠାରୁ ନେଇଥିବା ଉପାଦ ଗୁଡ଼ିକର ବିଶେଷତ୍ୱ ଜଣାଇବୁ । ତାହା ସହିତ ଆମର ଅନ୍ୟ ଉପାଦ ଗୁଡ଼ିକ ବା ପ୍ରମୋଶନାଲ ଅଫର୍ସ ର ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯଦି ସେମାନଙ୍କୁ ଏବିଏଚ୍ଏଫଏଲ୍ ଠାରୁ ଏହିଭଳି ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବ ।
- f) ଆମ୍ଭେ ଆମ୍ଭର ତାଲିକାରେ ମେଲିଙ୍ଗ ଏଜେନ୍ସିଙ୍କ (ଡିଏସଏଜ) ପାଇଁ ଏକ ଆଚାର ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାନ୍ତୁ । ଯାହାର ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ଆମେ ଆମର ଉପାଦ / ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ବିକ୍ରି ପାଇଁ ନେଇପାରୁ । ଏବଂ ଏହାର ଅନ୍ତର୍ଗତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପରେ ବା କୌଣସି ଇଲେକଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମର ଉପାଦ ଗୁଡ଼ିକ ବିକ୍ରି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିବା ପରେ ସେମାନେ ସେମାନଙ୍କର ପରିଚୟ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ ।
- g) ଗ୍ରହକଙ୍କ ତରଫରୁ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି ମାନେ/ କୋରିୟର ବା ଡିଏସଏ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଦୁର୍ବ୍ୟବହାର ନଚେତ୍ ଏହି ସଂହିତାର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବାର ସୂଚନା ମିଳିଲା ପରେ, ଅମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସକ୍ଷୁଷ୍ଟ ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗର ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ସମାଧାନର ଉଚିତ୍ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ।

4. ରଣ

4.1 (i) ରଣ ର ଆବେଦନ ଏବଂ ତା'ର ପ୍ରକ୍ରିୟା

1. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାତୃଭାଷା କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝି ପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
2. ABHFL ଲୋଡ୍ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ, ଲୋଡ୍ ପରିମାଣ ମଞ୍ଜୁର / ବିତରଣ ହୋଇନଥିଲେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଦେୟ ରାଶି, ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି ଥାଏ, ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୂଧ / ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ବା ଜୋରିମାନା, ଯଦି ଥାଏ, ଲୋଡ୍ କୁ ସ୍ଥିରରୁ ଭାସମାନ ହାରକୁ କିମ୍ବା ବିପରୀତକୁ ବଦଳାଇବା କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ଶୁଳ୍କ, କୌଣସି ସୂଧ ପୁନରାବେଶ ଧାରାର ବିଦ୍ୟମାନତା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଯାହାକି ଲୋଡ୍ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ, ତାହା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ରଣଗ୍ରାହୀତାଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।
3. ABHFL ସଞ୍ଚିତ ଭାବରେ ଲୋଡ୍ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ / ମଞ୍ଜୁରୀ ସହିତ ଜଡିତ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ 'ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟରେ' ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଏପରି ଦେୟ / ଶୁଳ୍କ ଭେଦଭାବହୀନ ହେବ ।
 - a) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦ ପାଇଁ ଏବିଏଚ୍ଏଫଏଲ୍ ର 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ/ଉଚିତ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍' ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉପାଦର ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସାରେ ଅଲଗା ଅଲଗା ହେବ ଏବଂ ଏଥିରେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସୂଚନା ସମାବେଶ ହେବ । ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଏବିଏଚ୍ଏଫଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଉଚିତ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯାହାଫଳରେ ସେ ଅନ୍ୟ ଏଡ୍ଏଫସି ର ମିଶ୍ରୁଥିବା ନିୟମ ଗୁଡ଼ିକ ବା ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ସଙ୍ଗେ ତୁଳନା କରିପାରିବେ, ଏବଂ ତୁଳନାର ଆଧାର ଉପରେ ସୂଚନା ସହିତ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ନେଇ ପାରିବେ ।
 - b) ଏବିଏଚ୍ଏଫଏଲ୍ ର 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ/ଉଚିତ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍' ରେ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ରଣକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ଜମା କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଗୁଡ଼ିକର ସୂଚୀ ସାମିଲ ହୋଇ ପାରିବ ।
 - c) ଏବିଏଚ୍ଏଫଏଲ୍ ରଣ ପ୍ରତି ପାଇଁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ଫର୍ମର ପ୍ରାପ୍ତି ରସିଦ୍ ଦେଇଥାଉ । ଏବିଏଚ୍ଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତି ର ତାରିଖ ଠାରୁ ଉଚିତ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ନିର୍ଣ୍ଣୟର ସୂଚନା ଦେବୁ ।

(ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ

- a) ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନର ପୂର୍ଣ୍ଣତା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଆତ୍ମମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ହିଁ ନିଆଯାଏ । କିନ୍ତୁ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସୂଚନାର ଆବଶ୍ୟକତା ହେଲେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ସମ୍ପର୍କ କରିବୁ ।
- b) ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମ ରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ରଣ ର ସ୍ୱୀକୃତି ରାଶି ସହିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ବାଣିକୀକୃତ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନର ପଞ୍ଜି, ଇଏମ୍‌ଆଇ ସଂରଚନା, ପୂର୍ବଭରଣା ଶୁଳ୍କର ସୂଚନା ଦେବୁ ଏବଂ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ବା ସର୍ତ୍ତର ସ୍ୱୀକୃତି କୁ ନିଜର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବୁ ।
- c) ଆମେ ରଣ ସ୍ୱୀକୃତି / ସୂଚନା ସମୟରେ ସବୁ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଲୋନ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ର ଏକ ନକଲ ସହିତ ଲୋନ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ରେ କୁହାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ତୁଚ୍ଛିପତ୍ର ଗୁଡ଼ିକର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
- d) ABHFL ଲୋନ୍ ତୁଚ୍ଛିରେ ବିଲମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ଦଣ୍ଡବିଧାନ ସୁଧ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।

(iii) ଲୋନ୍ ଆବେଦନ ଅଗ୍ରାହ୍ୟର ଯୋଗାଯୋଗ

ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ ଯାହାଙ୍କର ଆବେଦନ ସେମାନଙ୍କ ଆବେଦନର ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ପାଇଁ କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ବ୍ୟକ୍ତ ସହିତ ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ହୋଇଛି ।

(iv) ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ରେ ବଦଳାଇବା ସହିତ ଲୋନ୍ ଜାରୀକରଣ

- a) ଜାରୀକରଣ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର / ଲୋନ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ରେ ଲିଖିତ ସାମାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ର ଅଧୀନ ଗ୍ରହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁସାରେ କରାଯାଇଥିବା ଆବେଦନ ଉପରେ କରାଯିବ ।
- b) ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଗୁଡ଼ିକରେ ଜାରୀକରଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପୂର୍ବଦେୟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କ ଗୁଡ଼ିକ / ଖର୍ଚ୍ଚ ଯେପରିକି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନର ସୂଚନା ଦେବୁ । ତାହା ସହିତ ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ କି ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ନୂତନ ରୂପରେ ହେଉ । ଏହା ସମ୍ପର୍କିତ ଏକ ଉଚିତ୍ ସର୍ତ୍ତ ଲୋନ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଗୁଡ଼ିକରେ ସାମିଲ କରାଯାଇଅଛି ।
- c) ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କ୍ଷତିକାରକ ହେବା ପରେ ସେ 60 ଦିନ ଭିତରେ କୌଣସି ସୂଚନା ନ ଦେଇ ତାଙ୍କର ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ ନଚେତ୍ ସୁଧ ର ଭରଣା ନକରି ଏହାକୁ ବଦଳାଇ ପାରିବେ ।
- d) ଲୋନ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ର ଅନ୍ତର୍ଗତ ଭରଣା ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ଫୋରାଜ ନେବା / ଶିଳ୍ପ କରିବା ବା ଅତିରିକ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ଦାବି ଲୋନ୍ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଅନୁସାରେ ହେବ ।
- e) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରାଶିର ଭରଣା ବା ପରିଶୋଧ ହୋଇଯିବା ବା ରଣ ର ବକେୟା ରାଶି ବାସ୍ତବିକ ରୂପେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଯିବା ପରେ ଆମେ ସମସ୍ତ ଜମାନତ କୁ ମୁକ୍ତ କରିଦେବୁ, ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ଆମର କୌଣସି ପ୍ରକାର ଅନ୍ୟ ଦାବିର ଉଚିତ୍ ଅଧିକାର ନଥୁବ । ଏହିପରି ଅଧିକାର ର ବ୍ୟବହାର ସ୍ଥିର ହୋଇଯିବା ପରେ ଗ୍ରାହକ / ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅନ୍ୟ ଦାବିର ସୂଚନା ତଥା ସମ୍ପର୍କିତ ଦାବିର ହସ୍ତାକ୍ଷର / ଭରଣା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜମାନତ କୁ ପାଖରେ ରଖିବାର ଅଧିକାର ସମ୍ପର୍କିତ ସର୍ତ୍ତର ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

4.2 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି

କୌଣସି ଲୋନ୍ ର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ହେବାର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ନେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

- i. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ରୂପରେ ରଣଭାର
- ii. ଆମ ତରଫରୁ ପ୍ରତିବନ୍ଧ ରଣଭାର ରାଶି
- iii. ଏହି ପରିସ୍ଥିତି ଗୁଡ଼ିକ, ଯେଉଁଥିରେ ଆମେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର କୁ ଅନେକ ରଣଭାରର ଭରଣା କରିବାକୁ କହିବୁ ।
- iv. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ରୂପରେ ଭରଣା ନ କରିପରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ କୁ ତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତି ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ଅଧିକାର ଅଛି କି ନାହିଁ ।
- v. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ରୂପରେ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ବ ସୀମିତ ବା ଅସୀମିତ ଅଛି ।
- vi. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ରୂପରେ ତାଙ୍କର ରଣଭାର ଯଦି ସମୟ ବା ପରିସ୍ଥିତିରେ ଲଗୁ ହେବ ଏବଂ ଯେଉଁ ରଣକର୍ତ୍ତା ର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ହେବାର ଦାୟିତ୍ବ ନେଇଛନ୍ତି, ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସୂଚନା ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଦେଇଥିବୁ ।
- vii. ଦେୟ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଉପାୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ, ରଣକର୍ତ୍ତା / ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଦାବିକୁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏପରି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କୁ ମନମୁଖୀ ବା ଜିଦି ଖିଲାପୀ ରୂପେ ବିଚାର କରାଯିବ ।

4.3 ଗୁପ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କୁ ଗୁପ୍ତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ରଖିବୁ (ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ନ ହୋଇଥିଲେ ମଧ୍ୟ) ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଗୁଡ଼ିକ ତଥା ନୀତି ଗୁଡ଼ିକର ପାଳନ କରିବୁ । ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅପବାଦ ସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସ୍ଥିତି ରେ ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ / ଆମ ଗୁପ୍ତର ଘଟକ ସମେତ କାହା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ବା ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକ ର ଖାତା ସମ୍ପର୍କିତ ତଥ୍ୟ ବା ସୂଚନା ପରିପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ ।

- a) ଯଦି ଆମେ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ବାଧ୍ୟ ହେଉ
- b) ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ହିତ ଲାଗି ସୂଚନା ଦେବାକୁ ଦାୟିତ୍ବ ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ
- c) ଯଦି ସୂଚନା ଦେବା ଆମ ହିତରେ ଅଛି (ଉଦାହରଣ ଠିକିବା ଠାରୁ ରକ୍ଷା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ଆମେ ଗ୍ରାହକ ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତା (ନାମ ଏବଂ ଠିକଣା ସହିତ) ର ସୂଚନା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ବା ନିଜର ଅନ୍ୟ ଗୁପ୍ତ ର କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ଦେବା କାରଣ ରୂପରେ ଏହାର ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ ।
- d) ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ଦେବାର ଇଚ୍ଛା କରାଯିବା ପରେ ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତିରେ
- e) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବାର ଇଚ୍ଛା କରାଯିବା ପରେ, ଆମକୁ ଏହା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱୀକୃତି ର ଆବଶ୍ୟକତା ଦରକାର ହେବ ।
- f) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବର୍ତ୍ତମାନ ଆଇନ କାନୁନ ସଂରଚନାର ଅଧୀନ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍‌ପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡର ବ୍ୟବହାର ଦ୍ୱାରା ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସାମାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
- g) ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ବିନା ତାଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର ବିକ୍ରି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କରିବୁ ନାହିଁ ।

4.4 କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ (ରଣ ର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ) ଏଜେଣ୍ଡି ଗୁଡ଼ିକ

- a) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖାତା ଖୋଲିବା ପରେ, ତାଙ୍କର ଖାତାର ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଡି ଗୁଡ଼ିକୁ ଦେବା ତଥା ସେମାନଙ୍କ ସାଥରେ କରାଯାଉଥିବା ଯାଞ୍ଚର ବିବରଣୀ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେବୁ ।

- b) ଆମେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟି ଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ଥିବା ଆମ ବକେୟା ରାଶିର ସୂଚନା ଦେବୁ, ଯଦି:
 - i. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ନିଜର ନିଶ୍ଚିତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଠାରୁ ପଛରେ ପଡ଼ି ରହଇଛି
 - ii. ବକେୟା ରାଶିରେ ବିବାଦ ନାହିଁ
 - iii. ଆମର ଔପଚାରିକ ସୂଚନା । ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସଂକ୍ଳାଷଜନକ ଜବାବ ଦେଇ ନଥାନ୍ତି ।
- c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁମତି ପାଇବା ପରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟି ଗୁଡ଼ିକୁ ତାଙ୍କର ଖାତାର ଦୈନିକ ସୂଚନା ଦେବୁ ।
- d) ଏହି ସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିପରୁ କି ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ଥିବା ଆମର ବକେୟା ରାଶିର ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟି ଗୁଡ଼ିକୁ ଦେବାର ଯୋଜନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରୁଛୁ । ଏହି ସମୟରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟି ଗୁଡ଼ିକ ର ଭୂମିକା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣ ପ୍ରାପ୍ତିର କ୍ଷମତା ଉପରେ ଆମ ଦୃଷ୍ଟିରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ପ୍ରଭାବ ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବୁ ।
- e) ଇଚ୍ଛା ପ୍ରକାଶ କରିବା ପରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆମ ଦୃଷ୍ଟିରା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟି କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ନକଲ ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟି ର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।

4.5 ବକେୟା ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତି

- 4.5.1 ରଣ ଦେବା ସମୟରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ରାଶି, ଅବଧି ଏବଂ ବାରମ୍ବାର ଆଧାର ରୂପେ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କୁ ବୁଝାଇ ଥାଉ - କିଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିରା ସୁଧିବାର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କୁ ପାଳନ ନ କରିବା ଯୋଗୁ ସ୍ଥାନୀୟ ଆଇନ ଅନୁସାରେ ବକେୟା ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତି ଲାଗି ଉଚିତ୍ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପଠାଇବା ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ସାକ୍ଷାତ ବା ଜମାନତ ହେବା ପରେ ତାହାର ଅଧିଗ୍ରହଣ ସମାବେଶ ହେବ ।
- 4.5.2 ଆମ୍ଭ ମାନଙ୍କର ପ୍ରାପ୍ତିର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଭଦ୍ରତା, ସୁବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଆଗ୍ରହ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଅଟେ । ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ର ବିଶ୍ୱାସ୍ୟ ଜିତିବା ଏବଂ ଅଧିକ ସମ୍ପର୍କ ରଖିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ୍ୟ ରଖୁ । ବକେୟା ରାଶି ର ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ଜମାନତ ର ପୁନଃ ଅଧିଗ୍ରହଣ ଲାଗି ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ଆମ କର୍ମଚାରୀ ବା ଯେକୌଣସି ନିୟୁତ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ସେମାନଙ୍କର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଆମ ତରଫରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଧିକୃତ ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଚାହଁଲେ ଆମ ତରଫରୁ ଆମ ସମ୍ପାଳନ ଦୃଷ୍ଟିରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ପରିଚୟ ପତ୍ର ମଧ୍ୟ ଦେଖାଇବେ । ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବକେୟା ରାଶି ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଦେବୁ ଏବଂ ବକେୟା ରାଶି ର ସମସ୍ତ ଲାଗି ଉଚିତ୍ ସମୟ ଦେବକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ।
- 4.5.3 ବକେୟା ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତି ଏବଂ ଜମାନତ (ସିକ୍ୟୁରିଟି) ର ପୁନଃ ଅଧିଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଆମ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ଆମ କର୍ମଚାରୀ ବା ଯେକୌଣସି ନିୟୁତ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବେ ।
 - a) ଗ୍ରାହକ ଯେଉଁଠି ଚାହଁବେ, ସେଠାରେ, ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ ନ ହେଲେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଘରେ ବା ଉପଲବ୍ଧ ନ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାପାର / କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ସାଧାରଣ ଭାବେ ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ ।
 - b) ପ୍ରଥମ ଦେଖାରେ ହିଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ ଏବଂ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱର ଅଧିକାର ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।
 - c) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା ର ସମ୍ମାନ କରାଯିବ ।
 - d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟିକ ଏବଂ ଔପଚାରିକ ଭାଷାରେ ବାର୍ତ୍ତାଳପ କରାଯିବ ।
 - e) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୃହ ଭ୍ରମଣ ସମୟରେ ଶିଳ୍ପାଚାର ଏବଂ ଭଦ୍ରତା ପାଳନ କରାଯିବ ।
 - f) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାପାର ବା ବ୍ୟବସାୟ ର ବିଶିଷ୍ଟ ସ୍ଥିତି ଗୁଡ଼ିକରେ ସମୟର ଅଲଗା ଦାବି ନ ହେବା ଦୃଷ୍ଟିରା

ସମାନ୍ୟତଃ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ର 0700 ଏବଂ 1900 ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ।

- g) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟରେ କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ପରିହାର କରିବାର ଅନୁରୋଧ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନିତ ହେବ |
- h) ଆମେ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରୟାସ ଗୁଡ଼ିକର ଲିଖିତ ସୂଚୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବୁ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କୁ ପଠାହୋଇଥିବା ପତ୍ର ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ ।
- i) ବକେୟା ରାଶି ସହିତ ବିବାଦ ଏବଂ ସହମତି ଗୁଡ଼ିକୁ ପରସ୍ପର ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ ପଦ୍ଧତିରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସାହାଯ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- j) ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍ / ଭ୍ରମଣ ଲାଗି ପରିବାରରେ ମୃତ୍ୟୁ ବା ଏପରି ଅନ୍ୟ ସଂକଟ ସମୟରେ ଯେପରିକି ଅନୁପସ୍ଥିତ ସମୟକୁ ବାଟିଲ୍ କରାଯିବ ।

4.6 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

ଆଜିକାଲି ର ପ୍ରତିଯୋଗିତା ଭାରୀ ସମୟରେ, ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ବ୍ୟାପାର ବଢାଇବା ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସାଧନ

ଅଟେ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂଗଠନରେ ବ୍ୟାପାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ର ଏକ ଅଂଶ ହୋଇଥାଏ । ଏବିଏଚ୍ ଏଫ୍ଏଲ୍ ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ସକ୍ଷୁଦ୍ର ଆମ ପାଇଁ ସବୁଠୁ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ । ଆମ୍ଭମାନଙ୍କର ମାନିବା ଉଚିତ୍ କି ସମୟ ଅନୁସାରେ ଉକ୍ତ ସେବା ଦେବା ଛଡା ନୂତନ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା, ତା' ଛଡା ବର୍ତ୍ତମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବଜାଇ ରଖିବା ମଧ୍ୟ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ । ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଅନେକ ନୂତନ ପ୍ରୟାସ କରିଛନ୍ତି, ଉନ୍ନତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ର କୁଶଳ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉପରେ କେନ୍ଦ୍ରିତ ଅଟେ, ଯାହାଫଳରେ ଆମ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଅନୁଭବ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇ ପାରିବ ।

ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ କୁ ଆହୁରି ଅଧିକ ସାଥକ ଏବଂ ଉପଯୋଗୀ କରିବା ପାଇଁ, ଏକ ସୁବ୍ୟବସ୍ଥିତ ପ୍ରଣାଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇ ଅଛି । ଏହି ପ୍ରଣାଳୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ କି କରାଯାଉଥିବା ସମାଧାନ ଉଚିତ୍ ଏବଂ ସଠିକ୍ ହେଉ ତଥା ନିୟମ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ର ଅନୁସାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ହେଉ ।

4.6.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ର ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟା ଗୁଡ଼ିକର ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ

ମତାମତ ଦେବା ବା ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସୋମବାର ୦୧ ରୁ ରବିବାର, ସକାଳ ୯:୦୦ ଏବଂ ୯:୦୦ ସନ୍ଧ୍ୟା ଟା ମଧ୍ୟରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାଧ୍ୟମରେ ପଠାଇ ପାରିବେ ।

- 1800-270-7000 ରେ ଆମ କର୍ମଚାରୀ ସର୍ଭିସ ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ କୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ଆମକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଲେଖନ୍ତୁ

ଆବିତ୍ୟ ବିରଳା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ - କର୍ମଚାରୀ ସର୍ଭିସ ସେଲ୍

ଆର ଟେକ୍ ପାର୍କ, 10ମ ମହଲା, ନିରଲନ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ସ୍ପେକ୍ଟ୍ରମ୍ ଏକ୍ସପ୍ରେସ ହାଇଓ୍ୱେ,

ଗୋରେଗାଓଁ ପୁର୍ବ, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063

ପ୍ରଦତ୍ତ ସମୟ ସୀମା ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ନ ହେଲେ ବା ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ରେ ସକ୍ଷୁଦ୍ର ନ ହେଲେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ

ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ଏହି ପ୍ରକାର ଅଟେ ।

ଶ୍ରୀ ଅଭିନାଭ ଚୌଧୁରୀ

ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ + 91-22-62761487

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: abhinav.c@adityabirlacapital.com

ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଯବାବ ସନ୍ତୋଷ ଜନକ ନ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକ ଆମର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବିଭାଗ ପ୍ରମୁଖଙ୍କୁ ଲେଖି ପାରିବେ: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ଆମେ 5 ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏହି ମାଧ୍ୟମରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ପତ୍ର ଗୁଡ଼ିକ / ଇମେଲ୍ ର ଯବାବ ଦେବା ପାଇଁ ଆଶ୍ୱସ୍ତ୍ୟପନା ଦେଉଛୁ ।

ଯଦି ଆପଣ / ବିବାଦ ଗୋଟିଏ ମାସ ଅବଧି ମାଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ଗ୍ରାହକ ବିନିୟମକ ଅଧିକାରୀ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନିଜ୍ - ନେଶନାଲ୍ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଖରେ ଅଫ୍‌ଲାଇନ୍ ପଦ୍ଧତି ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଲିଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟ୍‌ରେ ଆପଣଙ୍କୁ କରିପାରିବେ:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

ନେଶନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବିଭାଗ

ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ

ନେଶନାଲ ହାଉସିଂ ଏବଂଏଫ୍‌ସି, 4^{ର୍ଥ} ମହଲା, କୋର - 5. ଇଣ୍ଡିଆ ହେବିଟେର୍ସ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ - 110 003

ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍: www.nhb.org.in

ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍: www.nhb.org.in (ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ମୁଖ୍ୟ ଅଧୀନରେ ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ଓ ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ (ଜିଆର୍‌ଆଇଡିଏସ୍)/<http://grids.nhbonline.org.in> ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ରହିଛି)

4.6.2 ପ୍ରଦର୍ଶନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅନିଚ୍ଚାଳିତ ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡ଼ିକ

ଏବିଏଫ୍‌ସିଏଲ୍ ର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଗୁଡ଼ିକରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଛି:

- ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ ପ୍ରଣାଳୀ ।
- ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ନମ୍ବର ର ପ୍ରଦର୍ଶନ ।
- ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଚର୍ଚ୍ଚାରାଉଣ୍ଡ ସମୟ, ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି |
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ତରଫରୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏନଏଚ୍‌ବି ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ କିମ୍ବା ଅନଲାଇନ୍ ରେ କିମ୍ବା ଏନଏଚ୍‌ବି, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀକୁ ଯୋଗ୍ଯ ଜରିଆରେ ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ରେଡ୍ରେସାଲ୍ ସେଲ୍ ପାଖରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ନିବେଦନ କରନ୍ତୁ |

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବିଭାଗର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସକ୍ଷୁଦ୍ଧ ଅନୁସାରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ନିଜ ସ୍ତରରେ ସମସ୍ୟା ର ସମାଧାନ ସମ୍ପଦ ନ ହେଲା ପରେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ କି ଏହା ଉଚିତ୍ ସ୍ତର ରେ ପହଞ୍ଚିବାକୁ ଦିଆଯାଉ ଯଦିଓ ପ୍ରୟାସ ମୁଖ୍ୟତଃ ଏହା ରହିବ କି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିଜ ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉଚ୍ଚ ପ୍ରବନ୍ଧନଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବାକୁ ପଡେ, ଆମ୍ଭେମାନେ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ, ଅଭିଯୋଗ ର କାରଣକୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ ସହିତ ଏହାର ପୁନଃନିରୀକ୍ଷଣ ତଥା ଏମାନଙ୍କୁ ଉଚିତ୍ ସ୍ତରରେ ପହଞ୍ଚାଇବା ଏବଂ ପୂର୍ଣ୍ଣତା ନ ହେବା ପାଇଁ କଠିନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଉଛି ।

4.6.3 ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକ ଉପଯୁକ୍ତ ମାଧ୍ୟମ ଗୁଡ଼ିକରେ ଯାହାକୁ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରବନ୍ଧନ ବିଷୟ (କ)ଦେଖ) । ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ରୂପରେ ଗ୍ରାହଣ ହୋଇଥିବ, ତେବେ ଏବିଏଫ୍‌ସିଏଲ୍ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ଉତ୍ତର ପଠାଇବାର ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । ଏହି ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ରରେ ଅଭିଯୋଗର ମୁକାବିଲା କରୁଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବ । ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ମେଣ୍ଟିନ୍ ଉପରେ ଥିବା ପଏଣ୍ଟ୍ (ଏ) ଦେଖନ୍ତୁ) ରେ ଫୋନ୍ ଉପରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତିର ସୂଚନା ଦିଆଯିବ । ଥରେ ମାମଲା ଯାଞ୍ଚ ହେବା ପରେ, ABHFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୃପ୍ତାନ୍ତ ଜବାବ ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଧିକ ସମୟ ମାଗିଥାଏ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସକ୍ଷୁଦ୍ଧ ନଥାନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନିଆଯିବ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।

ଆମକୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଉଚିତ୍ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ରୁ ଦେଖାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ଯଥା ସମ୍ପଦ ନିକଟରୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ । ଯେକୌଣସି ବିଷୟ ଉପରେ ଏବିଏଫ୍‌ସିଏଲ୍ ର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗ ସ୍ଥିତିରେ ତୁରନ୍ତ ଜବାବ ପଠାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ବିଷୟ ଯାଞ୍ଚରେ ସମୟ ଲାଗିବାର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟା ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରବନ୍ଧନ ଏବଂ ସମସ୍ୟା ସମ୍ପର୍କରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ରେ ଅନେକ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା କାରଣରୁ ନିବାରଣ ର ଦୃଢ଼ ନୀତିମାନ ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରସ୍ତୁତି ହେବା ପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ନୀତି ରେ ସମୟ ସମୟରେ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ / ସଂଶୋଧନ ସମ୍ଭବ ଅଟେ ।

4.6.4 ନିଆଯାଇଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧର ନିୟମନ

କମ୍ପାନୀ ସୁଧର ହାର ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଂ ତଥା ଅନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ କୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଆନ୍ତରିକ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଆପଣାଇବାକୁ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀ ଧନରାଶି ଗୁଡ଼ିକର ଖାତା ପ୍ରବନ୍ଧନ ଖର୍ଚ୍ଚ, ମାଜିନ୍ ଏବଂ କଠିନ ପ୍ରିମିୟମ୍ କୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ର ପ୍ରାଥମିକ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଖି ଏବଂ ଅଗ୍ରାଣୀ ରାଶି ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ସୁଧ ହାର ସ୍ଥିର କରାଯାଇ ଥାଏ ।

ନିଆ ଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସଙ୍କଟ ର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହୋଇଥାଏ ଯଥା ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଅର୍ଥକ ଶକ୍ତି, ବ୍ୟାପାର, ବ୍ୟାପାର ଉପରେ ନିୟମକ ବାତାବରଣର ପ୍ରଭାବ, ପ୍ରତିଯୋଗିତା, ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଅତୀତ ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି ।

ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକୀକୃତ ହେବ, ଯାହାଫଳରେ ରଖିକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଖାତା ଉପରେ ଲାଗୁ ସଠିକ ହାରର ସୂଚନା ଥିବ ।

ଲୋନ୍ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ସଂଗୃହୀତ କିଛିଗୁଡ଼ିକ ସୁଧ ଏବଂ ପ୍ରିମିୟମ୍ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରେ ।

5. ସାଧାରଣ

5.1 ABHFL ଲୋନ୍ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୂଚନା, ରଖିଗ୍ରହୀତା ଦ୍ୱାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇ, ସୂଚିତ କରାଯାଇ ନାହିଁ) ।

5.2 ରଖି ଖାତା ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ରଖିଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ହେବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନୁମତି ଯଥା ABHFL ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଥାଏ, ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ ତାରିଖ ଠାରୁ 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ସହିତ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

5.3 ଯେତେବେଳେ ରଖି ଦିଆଯାଏ, ABHFL ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ପରିଶୋଧନ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମ ଆଦି ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ । ତେବେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପାଳନ ନକରନ୍ତି, ତେବେ ଦେୟ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ବା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଦେଶର ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ଆଦି ଜରିଆରେ ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯିବ ।

5.4 ରଖି ଆଦାୟ ପ୍ରସଙ୍ଗରେ, ABHFL ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରି ଅନୁଦିତ ସମୟରେ ରଖି ନେଇଥିବା ଲୋକଙ୍କୁ କ୍ରମାଗତ ଭାବରେ ହଇରାଣ କରିବା, ରଖି ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଅଭଦ୍ର ବ୍ୟବହାର ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ହୋଇଛି, ABHFL ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଢଙ୍ଗରେ ମୁକାବିଲା କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।

5.5 ABHFL ସମସ୍ତ ମାମଲାରେ ଲୋନ୍ ର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀ (MITC) ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜ ପାଇବ । ଏହି ଦସ୍ତାବିଜରେ ବିଦ୍ୟମାନ ରଖି ଏବଂ ABHFL ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ତତ୍ତ୍ୱମେଣ୍ଟ ସାମିଲ ହେବ ।

5.6 ABHFL ନିୟୋଜିତ ଯେକୌଣସି ରୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ତର ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।

5.7 ABHFL ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଏବଂ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଅଧିକତ୍ତ୍ୱ, ଉତ୍ତର, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ବିସ୍ତାର କରିବା ସ୍ଥିତିରେ ABHFL ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅକ୍ଷମ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହିତ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଅବଶ୍ୟ, ଏହା ABHFL କୁ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବିଭାଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ଯୋଜନା ଆରମ୍ଭ କିମ୍ବା ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ କରେ ନାହିଁ ।

ਉਪਯੁਕਤ ਪ੍ਰਕੀਆ ਸੰਹਿਤਾ

1. ਪਰਿਚੈ

ਇਹ ਮਾਸਟਰ ਨਿਰਦੇਸ਼-ਨੌਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ਼ਿਅਲ ਕੰਪਨੀ-ਹਾਉਸਿੰਗ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2021, ਆਰਬੀਆਈ/2020-21/73 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਨੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ ਸੰਗ੍ਰਿਹ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਪਰੋਕਤ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਐਚਐਫਸੀਜ਼ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਬਾਰੇ ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਨਿਮਨਤਮ ਸਤੱਰ ਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੈਨਿਕ ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹਿਦਾ ਹੈ।

1.1 ਇਸ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਉੱਚ ਸਤੱਰ ਤੋਂ ਕਰਕੇ ਚੰਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦੇਣਾ।
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਵਧਾਉਣਾ, ਤਾਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਬਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ ਬਿਹਤਰ ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਸਤੱਰ ਅਪਨਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਨਾ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦੇਣਾ।
- ਹਾਉਸਿੰਗ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਜਗਾਉਣਾ।

1.2 ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ

ਇਹ ਕੋਡ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਉਂਟਰ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਸ (ਸਵੈ-ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ, ਫੋਨ ਦੁਆਰਾ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈਟ ਦੁਆਰਾ, ਡੀਐਸਏ / ਆਰਪੀ ਵਰਗੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ।

2. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਹਰੇਕ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਵਾਜਿਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਣਾ:

- ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪੰਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਲਈ ਇਸ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਦੇ ਵਾਦਿਆਂ ਅਤੇ ਸਤੱਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ;
- ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਾਗਜੀ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰਿਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੰਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕਾਇਦਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇ;
- ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਦੀ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇ।

3. ਵਿਗਿਆਪਨ, ਪ੍ਰਚਾਰ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- ਅਸੀਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਭ੍ਰਮਕ ਨਹ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡਿਯਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਤਰਫ਼ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਦੂਜੇ ਲਾਗੂ ਸੂਲਕਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ - ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਆਵੇਦਨ ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਣ ਦੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸਾਧਾਰਣ ਸੂਲਕਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪ ਲਾਇਨਸ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨਾ
 - ਸਾਡੇ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ / ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਤੋਂ
 - ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਇਟ ਤੋਂ
 - ਸੇਵਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਿਕਾ / ਦਰ ਸੂਚੀ ਦੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ
- d) ਸਹਾਇਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਕੋਲੋਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਇੰਨਾ ਤੀਜੇ ਪੱਖਾਂ ਲਈ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ) ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਨ, ਜਿਨ੍ਹੀ ਅਸੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ।
- e) ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਲੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਖੂਬੀਆਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਸਾਡੇ ਦੂਜੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਨਲ ਆਫਰਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਕੋਲੋਂ ਇਹੋ ਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ।
- f) ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੈਲਿੰਗ ਅਜੰਸੀਆਂ (ਡੀਐਸਏਜ਼) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਤਹਿਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦੱਸਨੀ ਹੋਏਗੀ ।
- g) ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀਆਂ / ਕੂਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਬੁਰੇ ਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੇ ਉਲੰਘਣ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਨ ਤੇ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਛਾਨ - ਬੀਨ ਅਤੇ ਸਮਾਧਾਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ।

4. ਰਿਣ

4.1 (i) ਰਿਣ ਦੇ ਆਵੇਦਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ

1. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ।
2. ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਲੋਨ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਫੀਸ / ਸੁਲਕ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਜਾਹਰ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਲੋਨ ਰਾਸ਼ੀ ਮਨਜ਼ੂਰ / ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸੁਲਕ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀ, ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਕਲਪ ਅਤੇ ਸੁਲਕ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਤਾਂ, ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ / ਦੰਡ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਤਾਂ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਤ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਸੁਲਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਆਜ ਰੀਸੇਟ ਕਲੱਜ਼ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ।
3. ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ / ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ । ਅਜਿਹੇ ਸੁਲਕ / ਫੀਸ ਗੈਰ-ਪੱਖਪਾਤੀ ਹੋਣਗੇ ।
 - a) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹਰ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੇ ਆਵੇਦਨ ਫਾਰਮ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਰ ਇੱਕ ਉਤਪਾਦ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਇੰਨਾ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਹੋਏਗਾ । ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ, ਤਾਂਕਿ ਉਹ ਦੂਜੇ ਐਚਐਫਐਲ ਸੀਜ਼ ਦੇ ਮਿਲਦੇ ਜੁਲਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਕਰ ਸਕੇ, ਅਤੇ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੇ ।
 - b) ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੇ ਆਵੇਦਨ ਫਾਰਮ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਆਵੇਦਨ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੂਜੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ।

- c) ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਰਿਣ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਭਰੇ ਗਏ ਆਵੇਦਨ ਫ਼ਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ । ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਉਚਿਤ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ।

4.1 (ii) ਰਿਣ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- a) ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਰਿਣ ਆਵੇਦਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਆਵੇਦਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹੀ ਲੈ ਲੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਪਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਣ ਤੇ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ।
- b) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਜੇ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਰਿਣ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ - ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਆਵੇਦਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, ਈਐਮਆਈ ਸਰੰਚਨਾ, ਪੁਨਰਭੁਗਤਾਨ ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇੰਨਾ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਾਂਗੇ।
- c) ਅਸੀਂ ਰਿਣ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ / ਜਾਰੀਕਰਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਹਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤਿ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤਿ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ।
- d) ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰ ਨਾਲ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਜ਼ੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ ।

(iii) ਰਿਣ ਆਵੇਦਨ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੱਤਰ ਵਿਵਹਾਰ:

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਦਾ ਰਿਣ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਏਗਾ, ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਲਿਖਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜਾਂਗੇ, ਜਿਸਦੇ ਵਿੱਚ ਆਵੇਦਨ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਕਾਰਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਏਗਾ

(iv) ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦਾ ਜਾਰੀਕਰਣ

- a) ਜਾਰੀਕਰਣ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ / ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤ ਸਾਧਾਰਣ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਾਰੀਕਰਣ ਆਵੇਦਨ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ।
- b) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀਕਰਣ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਸੁਲਕਾਂ, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਸੁਲਕਾਂ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਸੁਲਕਾਂ / ਖਰਚ ਵਰਗੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਨਾਲ ਹੀ ਅਸੀਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਸਿਰਫ਼ ਭਾਵੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਹੋਣ । ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ।
- c) ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਬਦਲਾਵ ਗਾਹਕ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦਾਈ ਹੋਣ ਤੇ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਤਿਰਿਕਤ ਸੁਲਕ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ ।
- d) ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਣ ਵਾਪਸ ਲੈਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਤਿਰਿਕਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਮੰਗ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਏਗੀ ।
- e) ਪੂਰੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਜਾਂ ਰਿਣ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਵਾਸਤਵਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਮਾਨਤਾਂ ਨੂੰ ਮੁਕਤ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਗਾਹਕ ਤੇ ਸਾਡਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਵੇ ਦਾ ਉਚਿਤ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾ ਬਣਦਾ ਹੋਵੇ । ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ / ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਦਾਵਿਆਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ / ਭੁਗਤਾਨ ਤੱਕ ਜਮਾਨਤ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ।

4.2 ਗਾਰੰਟੀ

ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਦੇ ਗੈਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੇਵਾਂਗੇ

- i. ਗੈਰੰਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰਿਣਭਾਰ ।
- ii. ਸਾਡੇ ਵੱਲ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧ ਰਿਣਭਾਰ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ।
- iii. ਇਹੋ ਜਿਹੀਆਂ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਗੈਰੰਟਰ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਿਣਭਾਰ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਵਾਂਗੇ ।
- iv. ਗੈਰੰਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰ ਪਾਉਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਏਬੀਐਚਐਫ਼ਐਲ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸੰਪਤੀਆਂ ਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਕਿ ਨਹ ।
- iv. ਗੈਰੰਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੀਮਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸੀਮਿਤ ।
- vi. ਗੈਰੰਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਰਿਣਭਾਰ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਪਰਿਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਏਗਾ ; ਅਤੇ ਜਿਹੜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਗੈਰੰਟਰ ਬਣਨ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਲੀਤੀ ਹੈ, ਉਸਦੀ ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਿੰਦੇ ਰਹਿਵਾਂਗੇ
- vii. ਜੇਕਰ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਪਰਿਆਪਤ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਮੰਗ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਸਵੈਇੱਛਿਤ ਅਪਰਾਧੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ ।

4.3 ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯ ਰੱਖਾਂਗੇ (ਤੁਹਾਡੇ ਗਾਹਕ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਵੀ) ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਸਿੱਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਾਂਗੇ । ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਅਪਵਾਦ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਅਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਦੂਜੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ / ਸਾਡੇ ਗਰੁੱਪ ਦੇ ਘਟਕਾਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਦੇ ਵੀ ਸਾਹਮਣੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਉਜਾਗਰ ਨਹ ਕਰਨਗੇ ।

- a) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਕਨੂੰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਬੱਝੇ ਹੋਈਏ ।
- b) ਜੇਕਰ ਜਨਸਾਧਾਰਣ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਸਾਡੇ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਣਦੀ ਹੋਵੇ ।
- c) ਜੇਕਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਸਾਡੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ (ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਟਾਲਨ ਲਈ), ਪਰ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ (ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੂਜੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਣ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹ ਕਰਾਂਗੇ ।
- d) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਨੁਮਤੀ ਨਾਲ ।
- e) ਗਾਹਕ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ, ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਏਗੀ ।
- f) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੌਜੂਦਾ ਕਨੂੰਨੀ ਸਰੰਚਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਏਬੀਐਚਐਫ਼ਐਲ ਦੇ ਕੋਲ ਉਪਲੱਬਧ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ।
- g) ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਨੁਮਤੀ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਉਸਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਨਹ ਕਰਾਂਗੇ ।

4.4 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫ਼ਰੈਂਸ (ਰਿਣ ਮੁਲਾਂਕਣ) ਅਜੰਸੀਆਂ

- a) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹੇ ਜਾਣ ਤੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫ਼ਰੈਂਸ ਅਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਂਚ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਵਾਂਗੇ
- b) ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫ਼ਰੈਂਸ ਅਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੋਲ ਸਾਡੇ ਬਕਾਇਆ ਰਿਣ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜੇਕਰ:

- i. ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਤੋਂ ਪਿਛੜ ਰਿਹਾ ਹੈ ।
 - ii. ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਤੇ ਵਿਵਾਦ ਨਹ ਹੈ ।
 - iii. ਸਾਡੀ ਪਚਾਰਿਕ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਜਵਾਬ ਨਹ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ।
- c) ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਅਨੁਮਤੀ ਮਿਲਨ ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫਰੈਂਸ ਅਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਦੈਨਿਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ।
- d) ਇੰਨਾ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕੋਲ ਸਾਡੀ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫਰੈਂਸ ਅਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੇ ਹਾਂ । ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫਰੈਂਸ ਅਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਰਿਣ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਸ਼ਮਤਾ ਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਾਂਗੇ ।
- e) ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫਰੈਂਸ ਅਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੇਫਰੈਂਸ ਅਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੜਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ।

4.5 ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ

- 4.5.1 ਰਿਣ ਦਿੰਦੇ ਵੇਲੇ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ, ਅਵਧੀ ਅਤੇ ਵਾਰਵਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਚੁਕਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਾਂਦੇ ਹਾਂ । ਪਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਕਾਉਣ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦਾ ਪਾਲਨ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਕਰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਪਨਾਈ ਜਾਏਗੀ । ਇਸ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਭੇਜਨ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਮੁਲਾਕਾਤ ਜਾਂ ਜਮਾਨਤ ਹੋਣ ਤੇ ਉਸਦੇ ਅਧਿਗ੍ਰਹਿਣ ਦਾ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਹੋਏਗਾ ।
- 4.5.2 ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਸ਼ਰਾਫਤ, ਸੁਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ । ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਜਿੱਤਨ ਅਤੇ ਅਟੁੱਟ ਰਿਸ਼ਤੇ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ । ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਜਮਾਨਤ ਦੇ ਦੁਬਾਰਾ ਅਧਿਗ੍ਰਹਿਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਕਰ ਰਹੇ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਨਿਯੁਕਤ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦੱਸਣ ਗੇ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਵਖਾਉਣ ਗੇ । ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਪਰਿਆਪਤ ਸਮਾਂ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ।
- 4.5.3 ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਜਮਾਨਤ ਦੇ ਦੁਬਾਰਾ ਅਧਿਗ੍ਰਹਿਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਕਰ ਰਹੇ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਨਿਯੁਕਤ ਵਿਅਕਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕਰਨ ਗੇ:
- a) ਗਾਹਕ ਜਿੱਥੇ ਚਾਹੇ, ਉੱਥੇ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਘਰ ਤੇ ਜਾਂ ਉਪਲੱਬਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਪਾਰ / ਕਾਰਜਸਥੱਲ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਾਧਾਰਣ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ।
 - b) ਪਹਿਲੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਵਿੱਚ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ ।
 - c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਮਾਣ ਰੱਖਿਆ ਜਾਏਗਾ ।
 - d) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਵਸਾਇਕ ਅਤੇ ਪਚਾਰਿਕ ਬੋਲੀ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ।
 - e) ਗਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਦੇ ਦੌਰੇ ਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਰਾਫਤ ਦਾ ਪਾਲਨ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ।
 - f) ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਪਾਰ ਅਤੇ ਵਿਵਸਾਇ ਦੀਆਂ ਖਾਸ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਦੀ ਕੋਈ ਵੱਖਰੀ ਮੰਗ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ 0700 ਅਤੇ 1900 ਦੇ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਗੇ ।
 - g) ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ ਤੇ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ।
 - h) ਅਸੀਂ ਉਗਰਾਈ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਦਾ ਲਿਖਿਤ ਵੇਰਵਾ ਤਿਆਰ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਪੱਤਰ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਜਾਣ ਗੇ ।
 - i) ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਅਤੇ ਅਸਹਿਮਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਯੋਗ ਅਤੇ ਸੁਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਲਈ ਪੂਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ।

j) ਉਗਰਾਈ ਦੇ ਕਾਲ / ਢੋਰੇ ਕਰਨ ਲਈ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਮੌਤ ਜਾਂ ਇਹੋ ਜਿਹੀ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਕਟ ਦੀਆਂ ਘੜੀਆਂ ਵਰਗੇ ਅਨੁਚਿਤ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਟਾਲਿਆ ਜਾਏਗਾ ।

4.6 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਅੱਜਕਲ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਨਾਲ ਭਰੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ, ਬਿਹਤਰੀਨ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਪਾਰ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ।

ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡੇ ਲਈ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ । ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਸਮੇਂ ਤੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਸੇਵਾ ਦੇਣਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਬਲਕਿ ਨਾਲ ਹੀ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ । ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਨੇ ਕਈ ਨਵੀਆਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਕੁਸ਼ਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੈ, ਤਾਂਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਸਕੇ ।

ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੀ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵੀ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਅਸਰਦਾਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਸੁਵਿਵਸਥਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ । ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਧਾਨ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਵਾਜਿਬ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਵੇ ।

4.6.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਸੁਝਾਓ ਦੇਣ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਨ ਲਈ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਰਵਿਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9:00 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 9:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਜਰੀਏ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਕੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ।

- 1800-270-7000 ਤੇ ਸਾਡੀ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਹੈਲਪਲਾਇਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ।
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਭੇਜੋ
- ਸਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿਖੋ:

ਆਦਿਤਯ ਬਿਰਲਾ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ - ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ ਸੈੱਲ

ਆਰ ਟੈਕ ਪਾਰਕ, 10ਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਨਿਰਲਾਠ ਕਾਮਪਲੈਕਸ, ਆੱਫ ਵੈਸਟਰਨ ਐਕਸਪ੍ਰੈਸ ਹਾਈਵੇ, ਗੋਰੇਗਾਂਓ ਪੁਰਵ, ਮੁੰਬਈ - 400 063।

ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਜਾਂ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮਾਧਾਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ । ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੈ :

ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਨਵ ਚੌਧਰੀ

ਟੈਲੀ . ਨੰ. +91-22-62761487

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: abhinav.c@adityabirlacapital.com

ਉਪਯੁਕਤ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ਅਸੀਂ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੱਤਰਾਂ / ਈਮੇਲਸ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਆਸ਼ਵਾਸਨ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ।

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਏ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲਿੰਕ ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪ੍ਰਾਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਡਾਕ ਦੇ ਜਰੀਏ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਪਤੇ ਹਾਉਸਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸੁਪਰਵਾਇਜ਼ਰੀ ਪ੍ਰਾਧਿਕਾਰਣ - ਨੇਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ

ਪਰਵੇਖਣ ਵਿਭਾਗ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਐਚਐਫਐਲਸੀਜ਼, 4ਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਕੋਰ 5 ਏ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੈਂਟ ਸੈਂਟਰ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵ ਦਿੱਲੀ 110 033.

ਵੈਬਸਾਈਟ: www.nhb.org.in (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਾਗਜੀ ਅਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਪੱਧਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ <http://grids.mhbonline.org.in>)

4.6.2 ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਣ ਸੰਬੰਧੀ ਜਰੂਰੀ ਅਵੱਸ਼ਕਤਾਵਾਂ

ਏਬੀਐਚਐਫਐਲਸੀਜ਼ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਂ, ਪਤੇ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਣ।
- ਮੁੱਦੇ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਟਰਨਅਰਾਉਂਡ ਸਮਾਂ, ਐਸਕਲੇਸ਼ਨ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਤੋਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਉਸਿੰਗ ਬੈਂਕ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਭਾਗ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ।

ਆਪਣੇ ਸਤੋਰ ਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਉਹ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਗੇ ਕਿ ਇਸਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਤਰ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਜਾਏ । ਹਾਲਾਂਕਿ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਇਹ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਉੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਕੋਲ ਨਾ ਜਾਣਾ ਪਵੇ । ਸਾਨੂੰ ਇੰਨਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਣ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹੋਏ ਇੰਨਾ ਦੇ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ ਅਤੇ ਇੰਨਾ ਨੂੰ ਉੱਚ ਸਤਰ ਤੇ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਅਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇਣ ਲਈ ਮਜਬੂਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰੀਆ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ।

4.6.3 ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉਪਯੁਕਤ ਜਰੀਏ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦਾ ਵੀ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਮੁੱਦਾ (ਏ) ਵੇਖੋ) । ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲਸੀਜ਼ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸਦਾ ਜਵਾਬ ਭੇਜਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ । ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਗੇ । ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ (ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਹਵਾਲਾ ਬਿੰਦੂ (ਏ)) ਫੋਨ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ । ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਏਬੀਐਚਐਫਐਲਸੀਜ਼ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ।

ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਹੀ ਦਿਰਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਵੇਖੀਆਂ ਜਾਣ ਗੀਆਂ ਅਤੇ ਇੰਨਾ ਦਾ ਹਰ ਸੰਭਵ ਪਹਿਲੂ ਨਾਲ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਏਗਾ ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਤੇ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲਸੀਜ਼ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਏਗਾ । ਇਹੋ ਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਭੇਜਿਆ ਜਾਏਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਛਾਨਬੀਨ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਲੱਗਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੋਵੇ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲਸੀਜ਼ ਦੀ ਪੱਧਤੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਣ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਨਵੇਂ ਜਰੀਏ ਦੀ ਪ੍ਰਸਤੁਤੀ ਹੋਣ ਤੇ ਉਪਯੁਕਤ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ - ਸਮੇਂ ਤੇ ਪੁਨਰ ਨਿਰੀਖਣ / ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਸੰਭਵ ਹੈ ।

4.6.4 ਲੀਤੇ ਗਏ ਅਤੀਅਧਿਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮਨ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਿੰਗ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਚਿਤ ਆਂਤਰਿਕ ਤਰੀਕੇ ਅਪਨਾਏ ਹਨ ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਧਨਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੇ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਖਰਚ, ਮਾਰਜਿਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਕਿਸ਼ਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਪ੍ਰਾਰੂਪ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਾਲ ਰਿਣ ਅਤੇ ਅਗਿਰਮ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ।

ਲੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਆਰਥਿਕ ਸ਼ਕਤੀ, ਵਪਾਰ, ਵਪਾਰ ਤੇ ਨਿਯਮਕ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦਾ ਅਸਰ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਇਤਿਹਾਸ ਵਗੈਰਾ ।

ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਹੋਏਗੀ, ਤਾਂਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਤੇ ਲਾਗੂ ਸਟੀਕ ਦਰਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵਿਭਾਜਨ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ।

5. ਜਨਰਲ

- 5.1. ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋ) ।
- 5.2. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਾਂ ਅਰਥਾਤ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਤਾਂ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ । ਅਜਿਹੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ ਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੀਆਂ ।
- 5.3. ਜਦੋਂ ਵੀ ਲੋਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਰਕਮ, ਅਵਧੀ ਅਤੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਅਵਧੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਾਵੇਗਾ । ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ਮੀਨੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ । ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਣਾ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਕੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਕਬਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ ਉਸ ਨੂੰ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ।
- 5.4. ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਨਿਸ਼ਚਿਤ ਘੰਟਿਆਂ ਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ, ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬਾਹੁਬਲ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਲਈ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ । ਕਿਉਂਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਕਠੋਰ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ।
- 5.5. ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮਆਈਟੀਸੀ) ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ । ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਣਗੇ ।
- 5.6. ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ।
- 5.7. ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ । ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸ਼ਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਅਪਾਰਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰਥਾ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ । ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਏਬੀਐਚਐਫਐਲ ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈ ਗਈ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ ।

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા

1. પ્રસ્તાવના

આ માસ્ટર ડાયરેક્શન-નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેન્ક) ડાયરેક્શન્સ, 2021, આરબીઆઈ/2020-21/73 તારીખ 17 ફેબ્રુઆરી, 2021ના સંદર્ભમાં છે, જેમાં રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાએ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતાનો અમલ કરવા માટેની માર્ગદર્શિકાઓમાં સુધારણા કરી છે.

ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા, નિમલિખિત ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ, તથાકથિત આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં સમાવિષ્ટ મુજબ એચએફસી માટે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા પર આ માર્ગદર્શિકા સાથે સમર્થનમાં છે. તે ગ્રાહકો સાથે લેણદેણ કરતી વખતે પાલન કરવાના કંપની માટેનાં લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની રોજબરોજના ધોરણો તેમની સાથે કઈ રીતે લેણદેણ કરવાની અપેક્ષા છે.

1.1 સંહિતાનો હેતુ છે:

- ગ્રાહકો સાથે લેણદેણ કરાય ત્યારે ઉચ્ચ ધોરણ સ્થાપિત કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શકતા વધારવી, જેથી ગ્રાહકને સેવાઓની તેઓ વ્યવહારુ રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી રીતે સમજ ધરાવી શકે.
- ઉચ્ચ કાર્યશીલ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે સ્પર્ધા મારફત બજારનાં બળોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહક અને એબીએચએફએલ વચ્ચે ન્યાયી અને સુમેળભર્યા સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વધારવો.

1.2 સંહિતા કોને લાગુ થાય છે

આ સંહિતા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, ટપાલથી, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસીસ થકી, ઇન્ટરનેટ પર, ડીએસએ/આરપી જેવા પ્રતિનિધિ અથવા કોઈ અન્ય પદ્ધતિમાં ડિજિટલ ધિરાણ મંચો (સ્વ-માલિકી અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) પૂરી પાડતી એબીએચએફએલ દ્વારા ઓફર કરાતી બધી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓને લાગુ થશે.

2. નિમલિખિત દ્વારા ગ્રાહકો સાથે અમારી બધી લેણદેણમાં ન્યાયી, પારદર્શક પદ્ધતિ અને વાજબી રીતે લેણદેણ કરવી:

- અમે ઓફર કરીએ તે પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ માટે આ સંહિતામાં અને અમારા કર્મચારીઓ પાલન કરે તે પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહારોમાં આ સંહિતામાં કટિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પહોંચી વળવું.
- અમારી યોજનાઓ અને સેવાઓ સંપૂર્ણતામાં સુસંગત કાયદા અને નિયમનોને પહોંચી વળે તેની ખાતરી રાખવી,
- ગ્રાહકો સાથે અમારી લેણદેણ અખંડતા અને પારદર્શકતાના નૈતિકતાના સિદ્ધાંતો પર આધારિત હોય તેની ખાતરી રાખવી.

3. જાહેરખબર, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- અમે ખાતરી આપીએ છીએ કે બધી જાહેરખબર અને પ્રમોશનલ સામગ્રીઓ સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નહીં હોય.
- સેવા કે પ્રોડક્ટોનું ધ્યાન દોરે અને વ્યાજ દરના સંદર્ભનો સમાવેશ હોય તેવા કોઈ પણ માધ્યમ અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈ પણ જાહેરખબરમાં અન્ય ફી અને દરો લાગુ થશે કે નહીં તેનો પણ અમે સંકેત આપીશું અને સુસંગત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરીશું.

c) ગ્રાહકો નિમલિખિત કોઈ પણ એક માધ્યમથી વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને દરો પર માહિતી મેળવી શકે છે:

- અમારી શાખા અથવા હેલ્પલાઇન પર કોલ કરીને.
- અમારા નિયુક્ત કર્મચારી/ હેલ્પડેસ્ક મારફત.
- અમારી વેબસાઇટ પરથી.
- સેવા માર્ગદર્શિકા/દરસૂચિ સમયપત્રકની નકલ પૂરી પાડવી.

d) જો અમે ટેકાની સેવાઓ આપવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓ લઈએ તો અમે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકોની અંગત માહિતી (જો કોઈ આવા તૃતીય પક્ષોને ઉપલબ્ધ કરાય) અમે રાખીશું તેટલી જ ગોપનીયતા અને સલામતી રાખશે તેવો અમે પ્રયાસ કરીશું.

e) એબીએચએફએલ સમયાંતરે ગ્રાહકોને અમારી પાસે ઉપલબ્ધ યોજનાઓની વિશિષ્ટતાઓની જાણકારી આપશે. ઉપરાંત અમારી અન્ય યોજનાની ઓફર કે પ્રમોશનલ ઓફર વિશેની માહિતી પણ ગ્રાહક જો એબીએચએફએલને આવી માહિતી કે સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમત આપે તો તે પૂરી પાડવામાં આવશે.

f) અમે અમારી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા મુકરર કરી છે, જેમની સેવાઓ અમારી યોજનાઓ/ સેવાઓ વેચવા માટે ઉપલબ્ધ કરીએ શકીએ છે, જેમાં અમારી યોજના અંગત રીતે અથવા કોઈ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી વેચવા માટે ગ્રાહકોનો તેઓ સંપર્ક કરે ત્યારે પોતાની ઓળખ તેમણે આપવાનું આવશ્યક છે.

g) અમારા પ્રતિનિધિ/ કુરિયર કે ડીએસએ આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તન કે ક્રિયા કરવામાં સંકળાયા છે એવી ગ્રાહકો પાસેથી કોઈ પણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં અમે તપાસ કરવા અને ગ્રાહકના સંતોષમાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું.

4. લોન

4.1(i) લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

1. ઋણદારને સર્વ સંદેશવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણદારને સમજાય તે ભાષામાં રહેશે.
2. એબીએચએફએલ પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ નહીં થાય તો રિફંડેબલ ફીની રકમ, પૂર્વ- ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી, જો કોઈ હોય તો, માટે દંડનીય વ્યાજ /દંડ, ફિક્સ્ડથી ફ્લોટિંગ દરમાં અને તેથી વિપરીત સ્થિતિમાં લોન સ્વિચ કરવા માટે કન્વર્ઝન શુલ્ક, કોઈ વ્યાજ રિસેટ ધારાની મોજૂદગી અને ઋણદારના હિતને અસર કરે તેવી કોઈ અન્ય બાબત વિશેની સર્વ માહિતી ઋણદાર સમક્ષ જાહેર કરશે.
3. એબીએચએફએલ પારદર્શક રીતે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સંકળાયેલા સર્વ શુલ્કનો સમાવેશ ધરાવતા 'ઓલ ઇન કોસ્ટ' જાહેર કરશે. આવાં શુલ્ક/ફી બિન-ભેદલાવભરી રહેશે.
 - a) કંપની દ્વારા ઓફર કરાતી દરેક યોજનાઓ માટે એબીએચએફએલના 'અરજી પત્રક/ યોગ્ય દસ્તાવેજો'દરેક યોજનાની આવશ્યકતાઓને આધારે અલગ હોય છે અને તેમાં ઋણદાર દ્વારા સુપરત કરવાનું આવશ્યક બધી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે. અન્ય એચએફસી દ્વારા અપાતા આવા જ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવા અને કથાકથિત તુલનાને આધારે માહિતગાર નિર્ણય લેવા માટે ઋણદારને સુવિધાજનક રહે તે માટે એબીએચએફએલ દ્વારા આવશ્યક માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.

- b) એબીએચએફએલના 'અરજી પત્રક/ યોગ્ય દસ્તાવેજો'માં અરજી પત્રક સાથે ઋણદારો દ્વારા સુપરત કરવાનું આવશ્યક દસ્તાવેજોની યાદીનો સંકેત પણ આપવામાં આવી શકે છે.
- c) એબીએચએફએલ પાસે લોન લેવા માટે તેના ઋણદાર પાસેથી અરજી પત્રક પ્રાપ્ત કરવા માટે પહોંચ આપવાની યંત્રણા છે. એબીએચએફએલ બધી આવશ્યક માહિતી સંપૂર્ણતામાં પ્રાપ્તિની તારીખથી વ્યવહારુ સમયાવાધિમાં તેના નિર્ણય વિશે ઋણદારને જાણ કરશે.

4.1 (ii) લોન વધારો અને નિયમો તથા શરતો

- a) સામાન્ય રીતે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે આવશ્યક બધી વિગતો અરજી કરવા સમયે અમારા દ્વારા જમા કરાશે. જોકે અમને કોઈ પણ વધારાની માહિતીની આવશ્યકતા હોય તો અમે તાત્કાલિક ગ્રાહકનો સંપર્ક કરીશું.
- b) અમે ગ્રાહકને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથાના માધ્યમથી લેખિતમાં વ્યાજનો વાર્ષિકીય દર, અરજીની પદ્ધતિ, ઇમેમઆઈનો ઢાંચો, પૂર્વ-ચુકવણી દર સહિત બધા નિયમો અને શરતો સાથે માહિતી આપીશું અને ઋણદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો લેખિત સ્વીકાર તેના રેકૉર્ડ પર રાખીશું.
- c) અમે લોન મંજૂરી/ વિતરણ સમયે દરેક ઋણદારના લોન દસ્તાવેજમાં આપવામાં આવેલાં બધાં બીડાણોની દરેકની નકલ સાથે લોન દસ્તાવેજની નકલ નિઃશંક રીતે આપીશું.
- d) એબીએચએફએલ લોન કરારમાં વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે લાગુ દંડનીય વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે.

(iii) લોનની અરજીના નકાર સંબંધી સંદેશવ્યવહાર

અમે જે ગ્રાહકની અરજી નકારવામાં આવી હોય તેમની અરજી નકારવા માટે કારણ(ણો) લેખિતમાં આપીને સંદેશ આપીશું.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- a) વિતરણ, મંજૂરી પત્ર/ લોન દસ્તાવેજમાં ઉલ્લેખિત પ્રમાણસર નિયમો અને શરતોને આધીન તેમની આવશ્યકતાઓ અનુસાર ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી વિતરણ વિનંતી અનુસાર કરાશે.
- b) અમે વિતરણનો સમય, વ્યાજ દર, સેવા દર, પૂર્વચુકવણી દર, અન્ય લાગુ ફી/ દર વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની સૂચના અમારા ગ્રાહકોને આપીશું. અમે વ્યાજ દરો અને દરોમાં ફેરફાર પશ્ચાતલક્ષી અમલી આવે તેની પણ ખાતરી રાખીશું. આ સંબંધમાં લોન દસ્તાવેજોમાં અનુકૂળ સ્થિતિઓ સમાવવામાં આવી છે.
- c) જો આવા ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભમાં હોય તો તેઓ 60 દિવસની અંદર અને નોટિસ વિના તેમનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈ વધારાના દર કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના સ્વિચ કરી શકે છે.
- d) લોન દસ્તાવેજ હેઠળ ચુકવણી પાછી મગાવવાનો/ વધારવાનો અથવા વધારાની સિક્યુરિટીઝ મગાવવાનો નિર્ણય લોન દસ્તાવેજો અન્યથે રહેશે.
- e) અમે બધાં લેણાંની પુનઃચુકવણી પર અથવા ગ્રાહકો સામે અમને હોઈ શકે તેવા કોઈ અન્ય દાવા માટે કોઈ કાનૂની અધિકાર કે ભારણને આધીન લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર બધી સિક્યુરિટી છૂટી કરીશું. જો આવા સેટ ઓફફનો અધિકાર અજમાવવાનો હોય તો ગ્રાહકો/ ઋણદારોને સુસંગત દાવો પતાવટ/ ચુકવણી નહીં કરાય ત્યાં સુધી સિક્યુરિટી જાળવી રાખવાના અમારા હક હેઠળ બાકી દાવાઓ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે વિશે સૂચના આપવામાં આવશે.

4.2 બાંધઘરી

જો લોન માટે કોઈ ગેરન્ટર બનવા બનવા માગે તો અમે તેમને નિમલિખિત જાણકારી આપીશું:

- i. ગેરન્ટર તરીકે ઉત્તરદાયિત્વ.
- ii. અમને કટિબદ્ધ કરવી પડવાની ઉત્તરદાયિત્વની રકમ.
- iii. ગેરન્ટરને તેમનું ઉત્તરદાયિત્વ ચૂકવવા માટે અમે કહી શકીએ તેવા સંજોગો.
- iv. એબીએચએફએલને ગેરન્ટર તરીકે તેઓ ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો તેમનાં અન્ય નાણાંથી પતાવટ કરી શકે કે નહીં.
- v. ગેરન્ટર તરીકે તેમનું ઉત્તરદાયિત્વ ચોક્કસ માત્રામાં મર્યાદિત છે અથવા અમર્યાદિત છે.
- vi. ગેરન્ટર તરીકે તેમનું ઉત્તરદાયિત્વ પાર પાડી શકાય એવો સમય અને સંજોગો અને ગેરન્ટર તરીકે તેઓ જેમને માટે ઊભી રહ્યા છે તે ઋણદારની જ્ઞાત નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈ પણ સામગ્રીના માઠા ફેરફાર વિશે અમે તેમને માહિતગાર રાખીશું.
- vii. જો લેણાંની ચુકવણી કરવાનાં પૂરતાં માધ્યમો ધરાવવા છતાં ગેરન્ટર ઋણદાર/ ઘિરાણદાર દ્વારા કરાયેલી માગણીનું પાલન કરવાનો ગેરન્ટર ઈનકાર કરે તો ગેરન્ટરને ઈરાદાપૂર્વકનો ડિફોલ્ટર તરીકે પણ ગણવામાં આવશે.

4.3 ખાનગી અને ગોપનીયતા

અમે તમારી બધી અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય (તમે અમારા ગ્રાહક નહીં રહો તો પણ) તરીકે ગણીશું અને નિમલિખિત સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શિત રહેશે. અમે ગ્રાહક કે અન્યથા દ્વારા આપવામાં આવેલા ગ્રાહકના ખાતા સંબંધી માહિતી કે ડેટા નિમલિખિત અપવાદાત્મક કિસ્સા સિવાય અમારા સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ/ સંસ્થાઓ સહિત કોઈને પણ જાહેર નહીં કરીશું:

- a) જો અમને કાયદા દ્વારા માહિતી આપવી પડે.
- b) જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ પડે.
- c) અમારાં હિતમાં માહિતી આપવાનું આવશ્યક (દાખલા તરીકે, છેતરપિંડી ટાળવા માટે) હોય, પરંતુ અમે ગ્રાહક કે ગ્રાહકના ખાતા વિશેની માહિતી માર્કેટિંગના હેતુથી અમારા સમૂહમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને આપવા માટે ઉપયોગ નહીં કરાશે.
- d) જો ગ્રાહક અમને માહિતી જાહેર કરવા માટે પૂછે અથવા જો અમારી પાસે ગ્રાહકની પરવાનગી હોય.
- e) જો અમને ગ્રાહક વિશે સંદર્ભ આપવાનું પૂછવામાં આવે તો તે આપવા પૂર્વે અમારે ગ્રાહકની સંમત લેવાનું આવશ્યક રહેશે.
- f) ગ્રાહકને તેના વિશે એબીએચએફએલ ધરાવે છે તે અંગત રેકોર્ડસને પહોંચ આપવા માટે મોજૂદ કાનૂની કાર્યરેખા હેઠળ અધિકારીની માત્રા વિશે માહિતગાર કરાશે.
- g) અમે માર્કેટિંગ હેતુ માટે ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ નહીં કરીશું, સિવાય કે ગ્રાહક તે માટે સંમતિ આપે.

4.4 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સી

- a) ગ્રાહક ખાતું ખોલાવે છે ત્યારે અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ક્યારે મોકલીશું અને તેમની પાસેથી અમે તપાસ ક્યારે કરીશું તે વિશે અમે કહીશું.
- b) અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકે અમારી પાસે લીધેલા અંગત ઋણ વિશે નિમલિખિત સંજોગોમાં માહિતી આપીશું:
 - i. ગ્રાહક ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય.
 - ii. લેણી રકમ વિખવાદમાં ન હોય.
 - iii. અમારી વિધિસર માગણી પછી તમારું ઋણ પુનઃચુકવણી કરવા સામે અમે સંતુષ્ટ છીએ એવો પ્રસ્તાવ ગ્રાહકે નહીં કર્યો હોય.
- c) જો ગ્રાહકે અમને પરવાનગી આપી હોય તો તમારું ખાતું રોજબરોજ ચલાવવા વિશે અન્ય માહિતી અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપીશું.
- d) આ કિસ્સામાં અમે ગ્રાહકોને લેખિતમાં જાણકારી આપીશું કે અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને અમને લેણું ગ્રાહકોનું ઋણ વિશે માહિતી આપવાની યોજના બનાવી છે. તે સમયે ગ્રાહકોને અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને અમે માહિતી આપ્યા પછી ગ્રાહકની ઋણ મેળવવાની ક્ષમતાને કઈ રીતે અસર થશે તે સમજાવીશું.
- e) અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપેલી માહિતીની નકલ ગ્રાહકને આપીશું અથવા જો માગણી કરાય તો ક્રેડિટ રેફરન્સિંગ કઈ રીતે કામ કરે છે તે સમજાવવા માટે તેમના પત્રકો આપીશું.

4.5 લેણાં વસૂલી

- 4.5.1 અમે લોન આપીએ ત્યારે અમે ગ્રાહકોને પુનઃચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયગાળાની રીતે પુનઃચુકવણી પ્રક્રિયા ગ્રાહકોને સમજાવીશું. જોકે ગ્રાહક પુનઃચુકવણી સમયપત્રકનું પાલન નહીં કરે તો ધરતીના કાયદા અનુસાર વ્યાખ્યા કરેલી પ્રક્રિયા લેણાં વસૂલી કરવા માટે પાલન કરાશે. આ પ્રક્રિયામાં સૂચનાઓ મોકલીને ગ્રાહકને યાદગીરી અપાવવી અથવા અંગત મુલાકાત લેવી અને/ અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્ક્યુરિટીનો કબજો લેવો.
- 4.5.2 અમારી વસૂલી નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી ઉપચાર અને સમજાવટ પર આધારિત છે. અમે ગ્રાહકોને વિરૂપાસ વધારવા અને લાંબા ગાળાના સંબંધો બનાવવામાં માનીએ છીએ. અમારા કર્મચારીઓ કે કોઈ પણ લેણાંની વસૂલી અથવા/ અને સિક્ક્યુરિટીનો પુનઃકબજો લેવા માટે અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરનાર અધિકૃત વ્યક્તિ તેની/ તેણીની ઓળખ આપશે અને અમારા દ્વારા જારી કરાયેલો સત્તા પત્ર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી કરવા પર ગ્રાહકને અમારા દ્વારા અથવા અમારી સત્તા હેઠળ જારી તેનું/ તેણીનું ઓળખપત્ર પ્રદર્શિત કરશે. અમે ગ્રાહકને લેણાં સંબંધી બધી માહિતી ગ્રાહકને પૂરી પાડીશું અને લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.
- 4.5.3 વસૂલી અથવા/ અથવા સિક્ક્યુરિટીનો પુનઃકબજો લેવા માટે અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરનાર કર્મચારીના બધા સભ્યો કે કોઈ પણ વ્યક્તિ નિમલિખિત સ્થાપિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:

- ગ્રાહકોને સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીની જગ્યામાં સંપર્ક કરશે અને કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળ ન હોય તો તેમના નિવાસસ્થાને અને જો ઉપલબ્ધ ન હોય તો વ્યવસાય/ ઘંઘાના સ્થળે.
- પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ કિસ્સામાં જ ગ્રાહકોને જાણ કરાશે.
- ગ્રાહકોની ગોપનીયતાનો આદર કરાશે.
- ગ્રાહકો સાથે બધી બોલચાલમાં વ્યાવસાયિક અને વિધિસર ભાષાનો પ્રયોગ કરાશે.
- ગ્રાહકના સ્થળે જવાય ત્યારે સભ્યતા અને સુશીલતા જાળવી રખાશે.
- સામાન્ય રીતે અમારા પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોને 0700 કલાક અને 1900 કલાક વચ્ચે સંપર્ક કરશે, સિવાય કે તમારા ઘંઘા કે વ્યવસાયની માગણીના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા.
- ચોક્કસ સમય અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ કરવાનું ટાળવાની વિનંતીનો શક્ય હોય ત્યાં સુધી આદર કરવો.
- લેણાંની વસૂલી કરવા માટેના પ્રયાસો અમે દસ્તાવેજ કરીશું અને તમને મોકલવામાં આવેલા સંદેશવ્યવહારની નકલો રેકોર્ડમાં રાખીશું.
- લેણાં સંબંધી વિખવાદો કે મતભેદ સામાન્ય રીતે અને અને આપસી સ્વીકાર્ય રીતે ઉકેલ લાવવા માટે બધી સહાય કરાશે.
- અયોગ્ય અવસરો, જેમ કે, પરિવારમાં કોઈનું ગુજરી જવું કે આવા અન્ય દુઃખદ પ્રસંગોમાં લેણાંની વસૂલી કરવા માટે કોલ્સ/ વિઝિટ કરવાનું ટાળવામાં આવશે.

4.6 ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા

મોજૂદ સ્પર્ધાત્મક સંજોગોમાં ઉત્કૃષ્ટ ગ્રાહક સેવા સક્ષમ વેપાર વૃદ્ધિ માટે મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. ગ્રાહક ફરિયાદો કોઈ પણ કોર્પોરેટ કંપનીના વેપાર જીવનનો હિસ્સો છે. એબીએચએફએલમાં ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ અમારા મુખ્ય કેન્દ્રિત ક્ષેત્રો છે. અમે માનીએ છીએ કે સુચારુ અને કાર્યક્ષમ સેવાઓ પૂરી પાડવાનું નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે મહત્વપૂર્ણ હોવા સાથે મોજૂદ ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા પણ તે ઉપયોગી છે. એબીએચએફએલ ઉત્તમ ગ્રાહક અનુભવ આપવા માટે અભિમુખ ઘણી બધી પહેલો લઈને આવી છે અને અમારા ગ્રાહકોને બહેતર અનુભવ આપવા માટે કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા લાવી છે.

એબીએચએફએલની ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે માળખાબદ્ધ પ્રણાલી બનાવવામાં આવી છે. આ પ્રણાલી માગવામાં આવેલું ફરિયાદ નિવારણ ન્યાયી અને વ્યવહારુ હોય અને નિયમો અને નિયમની કાર્યરેખામાં હોય તેની ખાતરી રાખે છે.

4.6.1 ગ્રાહક ફરિયાદો/સમસ્યાઓ હાથ ધરવા માટે ચંત્રણા

ગ્રાહકો ફ્રીડમેક મોકલવા માગતા હોય અથવા તેમની ફરિયાદો મોકલવા માગતા હોય તો તેઓ નિમલિખિત પર સવારે 9:00થી સાંજે 9:00, સોમવારથી રવિવાર મોકલી શકે છે.

- અમારી કસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઇન પર: 1800-270-7000
- અમને ઈમેઇલ કરો: care.housingfinance@adityabirlacapital.com

- અમને નિમલિખિત સરનામે લખો:

આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - કસ્ટમર સર્વિસ સેલ

આર ટેક પાર્ક, 10મો માળ, નિલોન કોમ્પ્લેક્સ, વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે પાસે, ગોરેગાવ ઇસ્ટ, સ મુંબઈ- 400 063.

જો નિર્ધારિત સમયમાં ફરિયાદનો ઉકેલ નહીં આવે અથવા જો તે/ તેણીની એબીએચએફએલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતોષ ન હોય તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નીચે મુજબ છે:

શ્રી અભિનવ ચૌધરી

ફોન નં. +91-22-62761487

ઈમેઇલ આઈડી: abhinav.c@adityabirlacapital.com

જો ઉક્ત માધ્યમમાં પ્રતિસાદ સંતોષકારક ન જણાય તો તેઓ અમારા ફરિયાદ નિવારણ કક્ષના હેડને લખી શકે છે: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

અમે 5 કામકાજના દિવસમાં આ માધ્યમથી પ્રાપ્ત પત્ર/ ઈમેઇલનો પ્રતિસાદ આપવાની ખાતરી આપીએ છીએ.

જો ફરિયાદ/વિખવાદનું એક મહિનાના સમયગાળામાં નિવારણ નહીં લાવવામાં આવે તો ગ્રાહક નિમલિખિત લિંક, સરનામે ઉપલબ્ધ મુકરર ફોર્મમાં પોસ્ટથી ઓફફલાઇન માધ્યમ થકી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓની સુપરવાઇઝરી સત્તા નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કને અપીલ કરી શકે છે.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

નેશનલ હાઉસિંગ બેન્ક

કમ્પ્લેઇન્ટ રિડ્રેસલ સેલ

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન

નેશનલ હાઉસિંગ એચએફસી, 4થો માળ, કોર - 5એ, ઈન્ડિયા હેબિટાટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110 003.

વેબસાઇટ: www.nhb.org.in (ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના મથાળા હેઠળ પ્રત્યક્ષ માધ્યમ અને ઓનલાઇન માધ્યમ (ગ્રિડ્સ)માં ફરિયાદ નોંધાવવાનો વિકલ્પ છે)/<http://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 ફરિયાદિયાત ડિસ્પ્લેની આવશ્યકતાઓ

એબીએચએફએલ તેની બધી શાખાઓમાં નિમલિખિત ધરાવે છે:

- ફરિયાદ અને સૂચનો પ્રાપ્ત કરવાની યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબરનું ડિસ્પ્લે.
- મામલો ઉકેલવા માટે ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, મામલો ઉપર લઈ જવા મેટ્રિક્સ વગેરે.
- જો ફરિયાદીને એક મહિનાના સમયગાળામાં કંપની પાસેથી પ્રતિસાદ નહીં મળે અથવા તેને પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતોષ નહીં થાય તો ફરિયાદી એનએચબીની વેબસાઇટ પર અથવા એનએચબી, નવી દિલ્હીને ટપાલ થકી તેની ફરિયાદ નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેન્કના ફરિયાદ નિવારણ કક્ષનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા બધી ફરિયાદોમાં ગ્રાહકને સંતોષ થાય તેની ખાતરી રાખશે.

જો તેના/ તેણીના સ્તરે ઉકેલ લાવવાનું શક્ય ન હોય તો યોગ્ય સ્તરે ફરિયાદ આગળ લઈ જવાની તેઓ ખાતરી રાખશે. અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ માટે સિનિયર મેનેજમેન્ટ સુધી જવું નહીં પડે તેની અમે બધી તકેદારી લઈશું ત્યારે આવી ફરિયાદો હાથ ધરવા, ફરિયાદનું કારણ સમજવાના નજરિયાથી તેની સમીક્ષા કરવા અને તે આગળ લઈ જવા અને તે ફરીથી ઉદભવે નહીં તેની પર કામ કરવા માટે મજબૂત યંત્રણા બનાવી છે.

4.6.3 સમયરેખા

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહક ઉક્ત કોઈ પણ માધ્યમ (ગ્રાહક ફરિયાદો હાથ ધરવા માટે યંત્રણા પર મુદ્દો (એ) જુઓ)નો ઉપયોગ કરી શકે છે. જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય તો એબીએચએફએલ એક સપ્તાહમાં પહોંચ/ પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. પહોંચમાં ફરિયાદ સાથે લેણદેણ કરનાર અધિકારીનાં નામ અને હોદ્દાનો સમાવેશ રહેશે. જો ફરિયાદ નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર (ગ્રાહક ફરિયાદો હાથ ધરવા માટે યંત્રણા પર મુદ્દો (એ) જુઓ) ખાતે ફોન પર કરવામાં આવી હોય તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે અને વ્યવહારુ સમયગાળામાં પ્રગતિ વિશે માહિતગાર રાખવામાં આવશે. મામલાનું પરીક્ષણ થયા પછી એબીએચએફએલ ગ્રાહકને આખરી પ્રતિસાદ મોકલવાનો અથવા ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર એક મહિનામાં વધુ સમય ચાહતી જાણકારી આપવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકને જો તે/તેણીને તે છતાં સંતોષ નહીં થાય તો તેની/તેણીની ફરિયાદ આગળ કઈ રીતે લઈ જવા તે વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે.

અમારા છેડે મોકલવામાં આવેલી ફરિયાદો યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને સર્વ શક્ય ખૂણામાંથી તેનું વિશ્લેષણ કરાશે.

કોઈ પણ મુદ્દા પર એબીએચએફએલના વલણનો સંદેશવ્યવહાર ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. મુદ્દાઓનું પરીક્ષણ કરવા માટે અમુક સમય આવશ્યક હોય તેવી ફરિયાદો માટે યોગ્ય પહોંચ અપાશે.

તથાકથિત નીતિની ગ્રાહકની ફરિયાદો/ સમસ્યાઓ હાથ ધરવામાં એબીએચએફએલ દ્વારા સમાવવામાં આવેલા કોઈ પણ નવા ફેરફારો જેમ અને જ્યારે સમયાંતરે સમીક્ષા કરાશે/ સુધારવામાં આવશે, જેમાં જો કોઈ હોય તો નવું ફરિયાદ માધ્યમ રજૂ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

4.6.4 વધુ પડતા વસૂલાતા વ્યાજનું નિયમન

કંપનીએ વ્યાજ ટરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય ટરો નિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયા સ્થાપિત કર્યાં છે.

કંપનીએ ફંડનો ખર્ચ, માર્જિન અને લોન અને એડવાન્સીસને લાગુ વ્યાજના દર નક્કી કરવા માટે જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લેવા માટે વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે.

વ્યાજ દર ઋણદારના જોખમના ગ્રેડેશન પર આધારિત લાગુ કરાશે, એટલે કે, નાણાકીય શક્તિ, વેપાર, વેપારને અસર કરતું નિયમન વારાવરણ, સ્પર્ધા, ઋણદારનો ભૂતકાળનો ઇતિહાસ વગેરે.

વ્યાજ દર વાર્ષિકીય રહેશે, જેથી ઋણદાર તેના ખાતામાં લાગુ કરાનાર ચોક્કસ ટરોથી વાકેફ રહેશે.

ઋણદાર પાસેથી જમા કરાતા હપ્તામાં વ્યાજ અને મૂળ રકમ વચ્ચે ભેદ પાડતો સ્પષ્ટ સંકેત આપવામાં આવશે.

5. સાધારણ

5.1. એબીએચએફએલ ઋણદારની બાબતોમાં ચંચુપાત કરવાથી દૂર રહેશે, સિવાય કે લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડેલા હેતુઓ હોય (સિવાય કે ઋણદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર નહીં કરેલી માહિતી ધ્યાનમાં આવે).

- 5.2. જો ઋણના ખાતે ટ્રાન્સફર માટે ઋણદાર પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, સંમતિ કે અન્યથા, એબીએચએફએલને વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસમાં તેની જાણ કરવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગતતામાં પારદર્શક કરારના નિયમો અનુસાર રહેશે.
- 5.3. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે ત્યારે એબીએચએફએલ ગ્રાહકને પુનઃચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાવાની રીતે પુનઃચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. જોકે ગ્રાહક પુનઃચુકવણી અનુસૂચિનું પાલન નહીં કરે તો તે ધરતીના કાયદા અનુસાર વ્યાખ્યા કરેલી પ્રક્રિયા લેવાની વસૂલી માટે પાલન કરાશે. પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને, તેને / તેણીને નોટિસ મોકલીને યાદગીરી આપવાનું અથવા અંગત મુલાકાત લઈને અને/ અથવા જો કોઈ હોય તો, જામીનગીરીનો પુનઃકબજા લેવાનું સંકલાયેલું છે.
- 5.4. લોનની વસૂલીના સંજોગોમાં એબીએચએફએલ સતામણી નહીં કરશે, એટલે કે, ઋણદારને ગમે તે સમયે સતત પરેશાન કરવો, લોનની વસૂલી માટે તાકાતનો ઉપયોગ વગેરે. ગ્રાહક પાસેથી ફરિયાદોમાં કંપનીઓના કર્મચારીઓ પાસેથી ખરાબ વર્તનનો પણ સમાવેશ થતો હોવાથી એબીએચએફએલ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તેની ખાતરી રાખશે.
- 5.5. એબીએચએફએલ બધા કિસ્સામાં લોનના મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કંડિશન્સ (એમઆઈટીસી)નો સમાવેશ ધરાવતા દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કરશે. દસ્તાવેજો એબીએચએફએલ દ્વારા પ્રાપ્ત કરાયેલા મોજૂદ લોન અને જામીનગીરીના દસ્તાવેજો ઉપરાંત રહેશે.
- 5.6. એબીએચએફએલ નિમલિખિત કોઈ પણ એક કે વધુ ભાષામાં તેમની પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ વિશે માહિતી પ્રદર્શિત કરશે: હિંદી, અંગ્રેજી કે યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં.
- 5.7 એબીએચએફએલ ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મનાં કારણો પર ભેદભાવ નહીં કરશે. ઉપરાંત એબીએચએફએલ પ્રોડક્ટો, સુવિધાઓ વગેરે આપવામાં દષ્ટિમાં ખામી કે શારીરિક વિકલાંગ અરજદારો સાથે વિકલાંગતાનાં કારણોસર ભેદભાવ નહીં કરશે. જોકે તેનો અર્થ એવો નથી કે એબીએચએફએલ સમાજના અલગ અલગ વર્ગ માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓ સ્થાપવાનો કે સહભાગી થવાથી દૂર રહેશે.

উপযুক্ত প্ৰক্ৰিয়া বিধি

1. পাতনি

এই মাষ্টাৰ মার্গনিৰ্দেশ- নন-বেঙ্কিং বিত্তীয় কোম্পানী-হাউচিং ফাইনেল কোম্পানী (বিজাৰ্ড বেঙ্ক) মার্গনিৰ্দেশ, 2021, আৰবিআই/2020-21/73 তাৰিখ 17 ফেব্ৰুৱাৰী, 2021 ৰ সন্দৰ্ভত, য'ত ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেঙ্কে হাউচিং ফাইনেল কোম্পানী সমূহৰ বাবে উচিত ব্যৱহাৰ বিধি লাগু কৰাৰ বাবে মার্গদৰ্শিকা সংশোধিত কৰিছে।

যেনেকৈ তলত উল্লেখ কৰা হৈছে, উচিত ব্যৱহাৰ বিধি, উপৰোক্ত আৰবিআই মার্গদৰ্শিকাত নিহিত এইচএফচি-ৰ বাবে উচিত ব্যৱহাৰ বিধিত এই মার্গদৰ্শিকাৰ অনুৰূপ। ই কোম্পানীৰ বাবে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে ব্যৱহাৰ জড়িত নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্দ্ধাৰণ কৰে। ই গ্ৰাহকক জাননী প্ৰদান কৰে আৰু স্পষ্ট কৰে যে কোম্পানীয়ে দৈনিক কাৰ্য্যব্যৱস্থাত তেওঁলোকৰ সৈতে কেনে ব্যৱহাৰ কৰা উচিত।

1.1 এই বিধিৰ উদ্দেশ্য হৈছে:

- গ্ৰাহকৰ সৈতে উত্তম ব্যৱহাৰ নিৰ্দ্ধাৰণ কৰি ভাল আৰু উচিত প্ৰক্ৰিয়াসমূহ বৃদ্ধি কৰা।
- পাৰদৰ্শিতা বঢ়োৱা, যাতে গ্ৰাহকসকলে জাননী পায় যে তেওঁলোকে সেৱাসমূহৰ দ্বাৰা কি আশা কৰিব পাৰে।
- বজাৰৰ শক্তিসমূহ প্ৰতিযোগিতাৰ দ্বাৰা উত্তম কাৰ্য্যপ্ৰণালীৰ মানদণ্ড গ্ৰহণ কৰাৰ বাবে উৎসাহিত কৰা।
- গ্ৰাহক আৰু এবিএইচএফএল-ৰ মাজত উচিত আৰু আন্তৰিক সঞ্চয় বঢ়োৱা।
- হাউচিং ফাইনেল পদ্ধতিত বিশ্বাস জগোৱা।

1.2 বিধিৰ প্ৰয়োগ

এই ক'ড এবিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা সকলো উৎপাদন আৰু সেৱাৰ ওপৰত লাগু হয়, লাগে সেয়া ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্ম (স্ব-স্বামিত্ব আৰু / বা আউটচ'ৰ্চিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত) কাউণ্টাৰত, ফোনত, ডাকৰ দ্বাৰা, ইন্টাৰএক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক উপকৰণৰ জৰিয়তে, ইন্টাৰনেট, প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে যেনে ডিএচএ / আৰপি বা কোনো অন্য পদ্ধতিৰে অনলাইন উপলব্ধ কৰোৱা হৈছে।

2. তলত দিয়াৰ দৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে আমি প্ৰত্যেকে সদৃচ্ছা, পাৰদৰ্শী আৰু উচিতভাৱে ব্যৱহাৰ কৰা উচিত:

- আমাৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা উৎপাদন আৰু সেৱাসমূহ তথা আমাৰ কৰ্মচাৰীৰ দ্বাৰা সম্পন্ন কৰিবলগীয়া প্ৰক্ৰিয়া আৰু অনুশীলনৰ বাবে এই বিধিৰ প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ড পূৰণ কৰা,
- সুনিশ্চিত কৰিব লাগিব যাতে আমাৰ উৎপাদন আৰু সেৱাসমূহ নথিপত্ৰমূলক তথা ব্যৱহাৰিকভাৱে সংশ্লিষ্ট আইন আৰু লাভসমূহৰ অনুৰূপ হয়,
- সুনিশ্চিত কৰিব লাগিব যাতে গ্ৰাহকৰ সৈতে আমাৰ ব্যৱহাৰ সততা আৰু নিষ্ঠাৰ নীতিৰ ওপৰত প্ৰতিষ্ঠিত হয়।

3. বিজ্ঞাপন, প্ৰচাৰ আৰু বিক্ৰী

- আমি সুনিশ্চিত কৰিম যাতে সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰৰ সামগ্ৰী স্পষ্ট হয় আৰু ভ্ৰান্তিজনক নহয়।
- যি কোনো মিডিয়াত কোনো সেৱা বা উৎপাদনৰ তৰফৰ পৰা মন আকৃষ্ট কৰিবলগীয়া আৰু সুতৰ হাৰ

প্ৰদৰ্শিত কৰিবলগীয়া যি কোনো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সামগ্ৰীত অন্য প্ৰযোজ্য শুল্ক তথা ব্যয়ৰ সম্পূৰ্ণ জাননীৰ লগে লগে সংশ্লিষ্ট নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আবেদনত উপলব্ধ থকাৰ জাননীও দিয়া হ'ব।

- a) গ্ৰাহকসকলে তলত দিয়াবোৰৰ মাজৰ পৰা কোনো এটা মাধ্যমেৰে সূতৰ হাৰ, সাধাৰণ শুল্ক আৰু ব্যয়সমূহৰ জাননী পাব পাৰে।
 - আমাৰ শাখাসমূহ বা হেল্পলাইনত ক'ল কৰি
 - আমাৰ নিযুক্ত কৰ্মচাৰী / হেল্পডেস্কৰ দ্বাৰা
 - আমাৰ ৱেবচাইটৰ পৰা
 - সেৱা মাৰ্গদৰ্শিকা / দৰ সূচীৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদানৰ দ্বাৰা
- d) সহায়ক সেৱাসমূহ প্ৰদান কৰাৰ বাবে তৃতীয় পক্ষৰ দ্বাৰা সেৱাসমূহ ল'লে, আমি চেষ্টা কৰিম যাতে এনে তৃতীয় পক্ষই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত জাননী (এই তৃতীয় পক্ষৰ বাবে উপলব্ধ হয়, তেন্তে) ৰ ব্যৱহাৰ সিমানেই গোপনীয় আৰু সুৰক্ষিতভাৱে কৰক, যিমান আমি কৰো।
- e) এবিএইচএফএল সময়ে সময়ে গ্ৰাহকক আমাৰ পৰা লোৱা উৎপাদনৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ অৱগত কৰিব। লগতে আমাৰ অন্য উৎপাদন বা প্ৰমোচনেল অফাৰৰ জাননীও গ্ৰাহকক দিয়া হ'ব, যদিহে তেওঁ এবিএইচএফএল-ৰ পৰা এনে জাননী পোৱাৰ স্বীকৃতি দিয়া হয়।
- a) আমাৰ নিজৰ ডাইৰেক্ট চেলিং এজেন্টিসমূহ (ডিএচএজ) ৰ বাবে এক আচাৰ-বিধি নিৰ্দ্ধাৰিত কৰিছে, যাৰ সেৱাসমূহ আমি আমাৰ উৎপাদনসমূহৰ বিক্ৰীৰ বাবে গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাত তেওঁ নিজৰ পৰিচয় গঢ়িব লাগিব।
- a) গ্ৰাহকৰ তৰফৰ পৰা আমাৰ প্ৰতিনিধি / কুৰিয়াৰ বা ডিএচএ-ৰ দ্বাৰা কোনো দুৰ্ব্যৱহাৰ অথবা এই বিধিৰ উলংঘনৰ জাননী পালে, আমি গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি অনুসৰি অভিযোগৰ অনুসন্ধান আৰু সমাধানৰ উচিত কাৰ্যব্যৱস্থা ল'ম।

4. ঋণসমূহ

4.1 (i) ঋণৰ আবেদন আৰু তেওঁলোকৰ প্ৰক্ৰিয়া

1. ঋণ লওঁতাৰ সৈতে যোগাযোগ স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা বুজিব পৰা ভাষাত হোৱা উচিত।
2. এবিএইচএফএল-এ ঋণ আবেদন পদ্ধতিগত কৰাৰ বাবে দেয় শুল্ক / মূল্য, ঋণ ৰাশি অনুমোদন / বিতৰণ নহ'লে ৰিটাৰ্ন-যোগ্য শুল্কৰ ৰাশি, পূৰ্ব-আদায় বিকল্প আৰু শুল্ক, যদি আছে দণ্ডমূলক সূত / জৰিমনা, বিলম্বিত পুনৰাদায়, যদি আছে, ঋণ ফিল্ড কৰি ফ্লোটিং দৰত সলোৱাৰ বাবে ৰূপান্তৰিত শুল্ক বা ইয়াৰ বিপৰীতে, যি কোনো সূত ৰিচেষ্ট ক্ল'জৰ অস্তিত্ব আৰু কোনো অন্য বিষয় যি ঋণ লওঁতাৰ আগ্ৰহক প্ৰভাৱিত কৰাৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ জাননী ঋণ লওঁতাক পাৰদৰ্শী হিচাপে প্ৰকট কৰিব।
3. এবিএইচএফএল পাৰদৰ্শী পদ্ধতিৰে ঋণ আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়া / অনুমোদনত অন্তৰ্ভুক্ত সকলো শুল্ক সহ 'সম্পূৰ্ণ মূল্য' প্ৰকট কৰিব। এনে মূল্য / শুল্ক ভেদভাৱ নোহোৱাকৈ হ'ব।

- a) কোম্পানীৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সকলো উৎপাদনৰ বাবে এবিএইচএফএল-ৰ অন্তৰ্গত 'আবেদন প্ৰপত্ৰ / সঠিক নথিপত্ৰ' প্ৰত্যেক উৎপাদনৰ আৱশ্যকতাসমূহ অনুসৰি বেলেগ বেলেগ হ'ব আৰু ইয়াত ঋণলগুঁতাৰ দ্বাৰা দিয়া সকলো জাননীৰ সমাৱেশ ঘটিব। ঋণলগুঁতাক এবিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা সঠিক জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব, যাতে তেওঁ অন্য এইচএফচিজ-ৰ মিল থকা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ সৈতে তুলনা কৰিব পাৰে, আৰু তুলনাৰ ভিত্তিত জাননী থকা নিৰ্ণয় ল'ব পাৰে।
- b) এবিএইচএফএল-ৰ 'আবেদন প্ৰ-পত্ৰ / সঠিক নথিপত্ৰ'-ত আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে ঋণলগুঁতাৰ দ্বাৰা জমা দিয়া অন্য নথিপত্ৰৰ তালিকাও অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব পাৰে।
- c) এবিএইচএফএল-এ ঋণ প্ৰাপ্তিৰ বাবে ঋণলগুঁতাৰ দ্বাৰা পূৰোৱা আবেদন প্ৰ-পত্ৰ প্ৰাপ্তিৰ ৰচিদ দিয়ে। এবিএফএল-এ গ্ৰাহকক সকলো আৱশ্যকীয় জাননী প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা উচিত সময়ৰ ভিতৰত ইয়াৰ নিৰ্ণয়ৰ জাননী দিব।

(ii) ঋণ মূল্যাংকন তথা নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী

- a) সাধাৰণতে, ঋণ আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে আৱশ্যকীয় সকলো নথিপত্ৰ আমাৰ দ্বাৰা আবেদনৰ সময়ত লোৱা হয়। কিন্তু যি কোনো অন্য জাননীৰ আৱশ্যকতা থাকিলে, আমি গ্ৰাহকৰ সৈতে ততালিকে যোগাযোগ কৰিম।
- b) আমি গ্ৰাহকৰ সংমোদিত-পত্ৰ বা অন্য মাধ্যমৰ দ্বাৰা লিখিতভাৱে ঋণৰ অনুমোদিত পৰিমাণৰ লগে লগে সকলো নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী তথা বাৰ্ষিকীকৃত সুতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতি, ইএমআই গঠন বা ঋণলগুঁতাৰ দ্বাৰা এই নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীৰ স্বীকৃতি ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিম।
- c) আমি ঋণ অনুমোদন / বিতৰণৰ সময়ত প্ৰত্যেক ঋণলগুঁতাক এখন প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ল'ন নথিপত্ৰত অৱগত কৰা সকলো সংলগ্ননথিপত্ৰৰ এখন প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিম।
- d) এবিএইচএফএল ঋণ বুজাপৰাত পলমকৈ আদায় দিয়াৰ বাবে লগোৱা দণ্ডমূলক সুতৰ উল্লেখ কৰিব।

(iii) ঋণ আবেদন নাকচ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত যোগাযোগ

যি গ্ৰাহকৰ ঋণ নাকচ কৰা হ'ব, আমি তেওঁলৈ লিখিত জাননী পঠিয়াম, য'ত তেওঁৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ কাৰণ অৱগত কৰা হ'ব।

(iv) নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত পৰিবৰ্তন-সহ ঋণৰ বিতৰণ

- a) বিতৰণ সংমোদিত-পত্ৰ / ঋণ নথিপত্ৰত ব্যক্ত সাধাৰণ নিয়ম আৰু চৰ্তৰ অধীনত গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা তেওঁৰ আৱশ্যকতা অনুসৰি কৰা বিতৰণ আবেদনৰ ভিত্তিত কৰা হ'ব।
- b) আমি গ্ৰাহকক নিয়ম আৰু চৰ্তত বিতৰণ কাৰ্য্যক্ৰম, সুতৰ হাৰ, সেৱা শুল্ক, পূৰ্ব-পৰিশোধ শুল্ক, অন্য প্ৰযোজ্য শুল্ক / ব্যয়ৰ দৰে যি কোনো সলনিৰ জাননী দিম। লগতে আমি সুনিশ্চিত কৰিম যাতে সুতৰ হাৰ আৰু শুল্কত পৰিবৰ্তন কেৱল ভৱিষ্যতে হয় তাৰ লগত জড়িত এক উচিত চৰ্ত ঋণ নথিপত্ৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।

- c) এনে পৰিবৰ্তন গ্ৰাহকসকলৰ বাবে লোকচানদায়ক হ'লে তেওঁলোকে 60 দিনৰ ভিতৰত কোনো জাননী নিদিয়াকৈ তেওঁলোকৰ একাউন্ট বন্ধ কৰিব পাৰে বা কোনো অতিৰিক্ত শুল্ক অথবা সুত আদায় নিদিয়াকৈ ইয়াক সলাব পাৰে।
- d) ঋণ নথিপত্ৰৰ অন্তৰ্গত আদায় বা প্ৰদৰ্শন ঘূৰাই লোৱা / দ্ৰুত কৰা বা অতিৰিক্ত সুৰক্ষাৰ দাবী ঋণ নথিপত্ৰ অনুসৰি হ'ব।
- e) সম্পূৰ্ণ পৰিমাণ আদায় দিলে বা ঋণৰ বকেয়া পৰিমাণ প্ৰকৃততে প্ৰাপ্তি হোৱাৰ পাছত আমি সকলো প্ৰতিভূতি মুকলি কৰি দিম, যদিহে গ্ৰাহকৰ ওপৰত আমাৰ কোনো অন্য দাবীৰ উচিত অধিকাৰ উজ্জ্বল নহয়। এনে অধিকাৰৰ ব্যৱহাৰ কৰা নিৰ্দ্ধাৰণ হ'লে গ্ৰাহকক / ঋণলগুঁতাক সকলো অন্য দাবীৰ জাননী তথা সংশ্লিষ্ট দাবীৰ নিষ্পত্তি / আদায়লৈকে প্ৰতিভূতি নিজৰ ওচৰত ৰখাৰ অধিকাৰৰ সৈতে সম্বন্ধীয় চৰ্তসমূহৰ জাননী দিয়া হ'ব।

4.2 গেৰাণ্টি

যি কোনো ঋণৰ গেৰাণ্টিৰ হোৱাৰ নিৰ্ণয় লোৱা ব্যক্তিক আমি নিম্নোল্লিখিত জাননীসমূহ দিম:

- i. গেৰাণ্টিৰ হিচাপে ঋণদায়িত্ব।
- ii. আমাৰ হৈ প্ৰতিশ্ৰুতিবদ্ধ ঋণদায়িত্বৰ পৰিমাণ।
- iii. এনে পৰিস্থিতি, য'ত আমি গেৰাণ্টিৰক তেওঁৰ ঋণদায়িত্ব আদায়ৰ দিয়াৰ বাবে ক'ম।
- iv. গেৰাণ্টিৰ হিচাপে আদায় দিব নোৱাৰা ক্ষেত্ৰত এবিএইচএফএল-ৰ অন্য সম্পত্তিৰ ওপৰত অধিকাৰ থাকে বা নাথাকে।
- v. গেৰাণ্টিৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়িত্ব সীমিত হয় বা অসীমিত।
- vi. গেৰাণ্টিৰ হিচাপে তেওঁৰ ঋণদায়িত্ব যি সময় আৰু পৰিস্থিতিত প্ৰযোজ্য হ'ব, আৰু যি ঋণলগুঁতাৰ গেৰাণ্টিৰ হোৱাৰ দায়িত্ব তেওঁ লৈছে, তেওঁৰ আৰ্থিক স্থিতিত পৰিবৰ্তনৰ জাননী আমি তেওঁক দি থাকিম।
- vii. যদি গেৰাণ্টিৰে বকেয়া পৰিমাণ পৰিশোধ কৰাৰ পৰ্যাপ্ত মাধ্যম থকাৰ সত্ত্বেও ঋণদাতাৰ দাবী গ্ৰহণ নকৰে, তেন্তে এনে গেৰাণ্টিৰক ঐচ্ছিক অনুপস্থায়ক বুলি গণ্য কৰা হ'ব।

4.3 গুপ্ততা আৰু গোপনীয়তা

আমি আপোনাৰ ব্যক্তিগত জাননী গুপ্ত আৰু গোপনীয়ভাৱে ৰাখিম (আপোনাৰ গ্ৰাহক নহ'লেও) আৰু নিম্নোল্লিখিত সিদ্ধান্তসমূহ তথা নীতিসমূহ মানি চলিম। আমি নিম্নোল্লিখিত অপবাদ স্থিতিসমূহৰ উপৰি অন্য যি কোনো স্থিতিত অন্য কোম্পানীসমূহ / আমাৰ গ্ৰুপৰ অস্তিত্ব সহ যি কোনোৰ সমকক্ষ গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা দিয়া, বা অন্য মাধ্যমৰ দ্বাৰা প্ৰাপ্তি গ্ৰাহকৰ একাউন্টৰ সৈতে জড়িত জাননী বা সূচনা প্ৰকট নকৰো।

- a) যদি আমি আইনগত জাননী দিয়াৰ বাবে বাধ্য হওঁ।
- b) যদি ৰাহত্ৰা হিতাৰ্থে আমাক জাননী দিয়াৰ দায়িত্ব থাকে।
- c) যদি জাননী দিয়াটো আমাৰ হিতাৰ্থে থাকে, (উদাহৰণ হিচাপে, প্ৰতাৰণা নাইকিয়া কৰাৰ বাবে), কিন্তু আমি গ্ৰাহক বা গ্ৰাহকৰ একাউন্টসমূহ (নাম আৰু ঠিকনা সহ) ৰ জাননী অন্য কোম্পানীসমূহ বা আমাৰ গ্ৰুপৰ

কোম্পানীসমূহক দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে ইয়াৰ ব্যৱহাৰ নকৰো।

- d) গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা জাননী দিয়াৰ দাবী জনাৰ পাছত বা গ্ৰাহকৰ অনুমতি সাপেক্ষে।
- e) গ্ৰাহকৰ বিষয়ত জাননী দিয়াৰ দাবী কৰাৰ পাছত, আমাক ইয়াৰ পূৰ্বে গ্ৰাহকৰ সন্মতিৰ আৱশ্যক হ'ব।
- f) গ্ৰাহকক বিদ্যমান আইন গঠনৰ অধীনত এবিএইচএফএল-ৰ ওচৰত উপলব্ধ গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ডৰ ব্যৱহাৰ সম্বন্ধীয় অধিকাৰসমূহৰ সীমাৰ জাননী দিয়া হ'ব।
- g) আমি গ্ৰাহকৰ অনুমতিৰ অবিহনে তেওঁৰ ব্যক্তিগত জাননীৰ ব্যৱহাৰ বিক্ৰীৰ উদ্দেশ্যে নকৰো।

4.4 ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স (ঋণ মূল্যাংকন) এজেক্টিভসমূহ

- a) গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা একাউন্ট খোলাৰ পাছত, তেওঁৰ একাউন্টৰ জাননী ক্রেডিট ৰেকৰ্ড এজেক্টিভসমূহক দিয়া তথা তেওঁৰ সৈতে কৰিবলগীয়া পৰীক্ষাৰ জাননী আমি গ্ৰাহকক দিম।
- b) আমি ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেক্টিভসমূহক গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ আমাৰ বকেয়া ঋণৰ জাননী দিম, যদি
 - i. যদি গ্ৰাহকে আদায় দিয়াত বিফল হয়
 - ii. বকেয়া পৰিমাণত বিবাদ নাথাকে
 - iii. আমাৰ আনুষ্ঠানিক জাননীৰ পাছত গ্ৰাহকসকলে আদায় দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত সন্তোষজনক উত্তৰ নিদিয়।
- c) গ্ৰাহকৰ তৰফৰ পৰা অনুমতি থাকিলে ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেক্টিভসমূহে তেওঁৰ একাউন্টৰ দৈনিক জাননী দিব।
- d) এই স্থিতিসমূহত, আমি গ্ৰাহকক জাননী দিব পাৰো যে আমি গ্ৰাহকৰ ওচৰত আমাৰ বকেয়া পৰিমাণৰ জাননী ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেক্টিভসমূহ দিয়াৰ যোজনা প্ৰস্তুত কৰিছো। এনে সময়ত আমি গ্ৰাহকক ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স সমূহৰ ভূমিকা আৰু গ্ৰাহকৰ ঋণ প্ৰাপ্তিৰ ক্ষমতাৰ ওপৰত আমাৰ দ্বাৰা দিয়া জাননীৰ প্ৰভাৱ স্পষ্ট কৰিম।
- e) বিচাৰিলে আমি গ্ৰাহকক আমাৰ দ্বাৰা ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেক্টিভসমূহক দিয়া জাননীৰ প্ৰতিলিপি বা ক্রেডিট ৰেফাৰেন্সৰ কাৰ্য্য-প্ৰণালীৰ সৈতে সম্বন্ধীয় হাতপুথি প্ৰদান কৰিম।

4.5 বকেয়া পৰিমাণৰ প্ৰাপ্তি

- 4.5.1 ঋণ দিয়াৰ সময়ত আমি গ্ৰাহকক আদায় দিয়া পৰিমাণ, ম্যাদ আৰু বাৰম্বাৰতাৰ ভিত্তিত পৰিশোধ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া বুজাই দিওঁ। কিন্তু গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা পৰিশোধ কৰা কাৰ্য্যক্ৰম মানি নচলাৰ ফলত স্থানীয় আইন অনুসৰি বকেয়া পৰিমাণৰ প্ৰাপ্তিৰ বাবে যথোচিত প্ৰক্ৰিয়া গ্ৰহণ কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াত গ্ৰাহকক জাননী পঠিওৱা বা ব্যক্তিগত সাক্ষাৎ অথবা প্ৰতিভূতি থাকিলে তাৰ অধিগ্ৰহণৰ সমাৱেশ ঘটিব।
- 4.5.2 আমাৰ প্ৰাপ্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া ভদ্ৰতা, সদৃ-ব্যৱহাৰ আৰু আগ্ৰহৰ ওপৰত আধাৰিত। আমি গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস জিনা আৰু তেওঁলোকৰ সৈতে অটুট সম্বন্ধ গঢ়ি তোলাৰ ওপৰত বিশ্বাস ৰাখো। বকেয়া পৰিমাণৰ প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰতিভূতিৰ পুনৰ অধিগ্ৰহণৰ বাবে আমাৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰি থকা আমাৰ কৰ্মচাৰী বা কোনো অন্য নিযুক্ত ব্যক্তিয়ে নিজৰ পৰিচয় অৱগত কৰিব আৰু আমাৰ তৰফৰ পৰা প্ৰদান কৰা প্ৰাপ্তিকৃত পত্ৰ

দেখুৱাব তথা গ্ৰাহকৰ দাবীৰ ওপৰত আমাৰ তৰফৰ পৰা বা আমাৰ পৰিচালনত ইচ্ছুক পৰিচয়-পত্ৰও দেখুৱাব। আমি গ্ৰাহকক বকেয়া পৰিমাণৰ সৈতে জড়িত সম্পূৰ্ণ জাননী দিম আৰু বকেয়া পৰিমাণ আদায়ৰ বাবে যথেষ্ট সময় দিয়াৰ প্ৰয়াস কৰিম।

4.5.3 বকেয়া পৰিমাণৰ প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰতিভূতিৰ পুনৰ অধিগ্ৰহণৰ বাবে আমাৰ প্ৰতিনিধিত্ব কৰি থকা আমাৰ কৰ্মচাৰী বা যি কোনো অন্য নিযুক্ত ব্যক্তিয়ে নিম্নোলিখিত নিৰ্দেশসমূহ মানি চলিব।

- গ্ৰাহকে য'তেই বিচাৰে, আৰু কোনো নিৰ্দ্ধাৰিত স্থান নাথাকিলে তেওঁৰ ঘৰত বা উপলব্ধ নোহোৱাৰ স্থিতিত তেওঁৰ ব্যৱসায় / কাৰ্যস্থলত তেওঁৰ সৈতে সাধাৰণভাৱে যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- প্ৰথম সাক্ষাততেই গ্ৰাহকক পৰিচয় আৰু প্ৰতিনিধিত্বৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তাৰ সন্মান কৰা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ সৈতে পেছাদাৰী আৰু আনুষ্ঠানিক ভাষাত কথা পতা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ ঘৰৰ সময়ত শিষ্টাচাৰ আৰু ভদ্ৰতা মানি চলা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় বা বাণিজ্যৰ বিশেষ স্থিতিসমূহত সময়ৰ বেলেগ দাবী নাথাকিলে সাধাৰণতে আমাৰ প্ৰতিনিধি গ্ৰাহকসমূহক 0700 ৰ পৰা 1900 বজাৰ ভিতৰত যোগাযোগ কৰিব।
- কোনো বিশেষ সময়ত বা ঠাইত কল নোপোৱাৰ অনুৰোধ যথাসম্ভৱ সম্পূৰ্ণ কৰা হ'ব।
- আমি বকেয়া পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে কৰা চেষ্টাৰ লিখিত তথ্য প্ৰস্তুত কৰিম আৰু আপোনালৈ পঠিওৱা হাতপুথি ৰেকৰ্ডত থ'ম।
- বকেয়া পৰিমাণৰ সৈতে জড়িত বিবাদ আৰু প্ৰভেদ পৰস্পৰৰ গ্ৰহণযোগ্য আৰু সুব্যৱস্থিত পদ্ধতিৰে সমাধান কৰাৰ বাবে সম্পূৰ্ণ সহায় প্ৰদান কৰা হ'ব।
- প্ৰৱঞ্চনামূলক কল / সাক্ষাৎ কৰাৰ বাবে পৰিয়ালত মৃত্যু বা এনে অন্য সংকটৰ সময়ৰ দৰে অনুপযুক্ত সময় পৰিহাৰ কৰা হ'ব।

4.6 গোচৰ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া

আজিকালিৰ দৃশ্যপটত, উত্তম গ্ৰাহক সেৱা হৈছে ব্যৱসায় বঢ়োৱাৰ এটা গুৰুত্বপূৰ্ণ মাধ্যম। গ্ৰাহকৰ গোচৰ যি কোনো কৰ্পোৰেট সংস্থাত ব্যৱসায় পদ্ধতিৰ এটা অংশ হয়। এবিএইচএফএল-ত, গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ বাবে আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ। আমি বিশ্বাস কৰো যে সময়মতে উত্তম সেৱা প্ৰদান কৰা কেৱল নতুন গ্ৰাহকক আকৰ্ষণ কৰাই নহয়, বৰঞ্চ লগতে বিদ্যমান গ্ৰাহক সকলৰ লগতো আটুট সম্পৰ্ক বজাই ৰাখিব পৰাটো গুৰুত্বপূৰ্ণ। এবিএইচএফএল-এ কিছুমান নতুন পদক্ষেপৰ সূত্ৰপাত কৰিছে, যি উত্তম গ্ৰাহক সেৱা আৰু গোচৰ নিষ্পত্তিৰ কুশল পদ্ধতি প্ৰদান কৰাত কেন্দ্ৰীভূত হয়, যাতে আমাৰ গ্ৰাহকে উত্তম অভিজ্ঞতা পাব পাৰে।

এবিএইচএফএল-ৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াক আৰু সফল তথা ফলদায়ক কৰি তোলাৰ বাবে, এক গঠনমূলক পদ্ধতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। এই পদ্ধতিয়ে সুনিশ্চিত কৰে যাতে কৰিবলগীয়া সমাধান যথোচিত আৰু ন্যায়সঙ্গত হয় তথা নিয়ম আৰু বিনিয়ম অনুসৰি নিৰ্দ্ধাৰিত সময় সীমাৰ ভিতৰত থাকে।

4.6.1 গ্ৰাহকৰ গোচৰ / অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া

প্ৰতিক্ৰিয়া জনোৱা বা তেওঁলোকৰ অভিযোগ পঠিওৱাৰ বাবে গ্ৰাহকে সোমবাৰৰ পৰা ৰবিবাৰলৈ, ৰাতিপুৱা 9:00 ৰ পৰা সন্ধিয়া 9:00 বজাৰ ভিতৰত তেওঁলোকৰ গোচৰ নিম্নোলিখিত মাধ্যমেৰে তৰিব পাৰে:

- 1800-270-7000 ত আমাৰ কাষ্টমাৰ চাৰ্ভিচ হেল্পলাইনত কল কৰক
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ত আমাক ই-মেইল কৰক
- আমাক তলত দিয়াবোৰত লিখক

আদিত্য বিবলা হাউচিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড - কাষ্টমাৰ চাৰ্ভিচ চেল

আৰ টেক পাৰ্ক, 10ম মহলা, নিৰ্লন কমপ্লেক্স, ৱেষ্টাৰ্ন এক্সপ্ৰেছ হাইৱে'ত, গোৰেগাঁও পুৰ, মুম্বাই - 400 063

দিয়া সময় সীমাৰ ভিতৰত গোচৰ নিষ্পত্তি নহ'লে, বা এবিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহ'লে গ্ৰাহকে গোচৰ নিষ্পত্তি কৰা বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। গোচৰ নিষ্পত্তি কৰা বিষয়াৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰ তলত উল্লেখ কৰা হৈছে:

শ্ৰী অভিনৱ চৌধুৰী

টেলিফোন নম্বৰ: +91-22-62761487

ইমেইল আইডি: abhinav.c@adityabirlacapital.com

উপৰোক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে উত্তৰ সন্তোষজনক নহ'লে, গ্ৰাহকে আমাৰ গোচৰ নিষ্পত্তি বিভাগৰ মুৰব্বীক লিখিব পাৰে: grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

আমি 5 কাৰ্য্যকৰী দিনৰ ভিতৰত এই মাধ্যমেৰে পোৱা পত্ৰ / ইমেইলৰ উত্তৰ দিয়াৰ আশ্বাস দিওঁ।

যদি গোচৰ / বিবাদৰ নিষ্পত্তি এমাহ সময়ৰ ভিতৰত কৰা নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তলত দিয়া লিংকত উপলব্ধ নিৰ্দ্ধাৰিত ফৰ্মেটত, ডাকৰ জৰিয়তে তলত দিয়া ঠিকনাত হাউচিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী সমূহৰ তদাৰকী কতৃপক্ষ - নেশ্যনেল হাউচিং বেঙ্কৰ ওচৰত আপিল ৰুজু কৰিব পাৰে।

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)

নেশ্যনেল হাউচিং বেঙ্ক

গোচৰ নিষ্পত্তি বিভাগ

পৰ্য্যবেক্ষণ বিভাগ

নেশ্যনেল হাউচিং এইচএফচিজ, 4 ৰ্থ মহলা, ক'ৰ 5 এ, ইণ্ডিয়া হেবিটেণ্ট চেণ্টাৰ, লোধী ৰ'ড, নতুন দিল্লী - 110 003

ৱেবচাইট: www.nhb.org.in (গোচৰ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়াৰ অন্তৰ্গত নথিপত্ৰ আৰু অনলাইন পদ্ধতিৰ দ্বাৰা গোচৰ ৰুজু কৰাৰ বিকল্প উপলব্ধ (GRIDS))/<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 প্ৰদৰ্শন স্বস্বীয় বাধ্যতামূলক আৱশ্যকতাসমূহ

এবিএইচএফএল-ৰ সকলো শাখাত নিম্নোলিখিত ব্যৱস্থাসমূহ আছে:

- গোচৰসমূহ আৰু পৰামৰ্শসমূহ প্ৰাপ্তিৰ বাবে সঠিক প্ৰণালী

- গোচৰ নিষ্পত্তি কৰা বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগ নম্বৰৰ প্ৰদৰ্শন।
- বিষয়ৰ সমাধানৰ বাবে টাৰ্নএৰাউণ্ড সময়, বৃদ্ধিৰ বাবে মেট্ৰিক্স আদি।
- যদি অভিযোগকাৰীয়ে এমাহ সময়ৰ ভিতৰত কোম্পানীৰ পৰা প্ৰতিক্ৰিয়া নাপায় বা পোৱা প্ৰতিক্ৰিয়াৰ দ্বাৰা সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীয়ে নেশ্যনেল হাউচিং বেঙ্কৰ ৱেবচাইটত বা এনএইচবি, নতুন দিল্লীলৈ প'ষ্টৰ জৰিয়তে অনলাইন অভিযোগ দাখিল কৰি ৰাষ্ট্ৰীয় আৱাস বেঙ্কৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

গোচৰ নিষ্পত্তি বিভাগৰ প্ৰক্ৰিয়া সকলো গোচৰৰ নিষ্পত্তি গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি অনুসৰি সুনিশ্চিত কৰিব।

ইয়াৰ পৰ্যায়ত সমস্যাৰ সমাধান সম্ভৱ নহ'লে তেওঁলোকে সুনিশ্চিত কৰিব যাতে ইয়াক সঠিক পৰ্যায়লৈ পঠিওৱা হয়। যি কি নহওঁক, প্ৰয়াস প্ৰধানকৈ কৰা হয় যাতে গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ গোচৰ নিষ্পত্তিৰ বাবে জ্যেষ্ঠ পৰিচালক মণ্ডলীৰ ওচৰলৈ যাবলগীয়া নহয়। আমি এই গোচৰসমূহ নিষ্পত্তি, গোচৰৰ কাৰণ বুজি লৈ ইয়াক পুনৰীক্ষণ তথা ইয়াক সঠিক পৰ্যায়লৈ পঠিওৱা আৰু পুনৰ হ'বলৈ নিদিয়াৰ বাবে শক্তিশালী প্ৰক্ৰিয়াৰ ব্যৱস্থা কৰিছো।

4.6.3 সময় সীমা

গোচৰসমূহ ৰুজু কৰাৰ বাবে, গ্ৰাহকে উপৰুক্ত মাধ্যমৰ মাজৰ পৰা যি কোনো ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে (গ্ৰাহকৰ গোচৰৰ পৰিচালনৰ দাবী) (এ) চাওক। যদি গোচৰ লিখিতভাৱে প্ৰাপ্তি হৈছে, তেন্তে এবিএইচএফএল-এ এসপ্তাহৰ ভিতৰত ইয়াৰ উত্তৰ পঠিওৱাৰ চেষ্টা কৰিব। ৰচিদত সেই বিষয়াৰ নাম আৰু পদবী থাকিব যি অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিব। যদি অভিযোগ নিৰ্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰ (গ্ৰাহক অভিযোগ চম্ভালিবৰ বাবে মেছিনাৰীত সন্দৰ্ভ বিন্দু (এ) ৰ ওপৰত ফোনত ৰিলে কৰা হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক এক অভিযোগ সংদৰ্ভ সংখ্যা প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু উচিত ম্যাদৰ ভিতৰত প্ৰগতিৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব। বিষয়টো পৰীক্ষা-নিৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, এবিএইচএফএল বা গ্ৰাহকলৈ অন্তিম প্ৰতিক্ৰিয়া পঠিওৱাৰ প্ৰয়াস কৰে বা অভিযোগ প্ৰাপ্তি হ'লে এমাহৰ ভিতৰত অধিক সময়ৰ দাবী কৰে আৰু গ্ৰাহকক অৱগত কৰা হ'ব যে যদি তেওঁ এতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে আপোনাৰ অভিযোগ কেনেকৈ আগবঢ়াব।

আমি পোৱা গোচৰসমূহ সঠিক দৃষ্টিভঙ্গীৰ পৰা চাব পাৰিম আৰু ইয়াৰ সকলো সম্ভাৱ্য দিশ বিশ্লেষণ কৰা হ'ব।

যি কোনো দাবীৰ ওপৰত এবিএইচএফএল-ৰ সিদ্ধান্ত গ্ৰাহকক অৱগত কৰা হ'ব। এনে গোচৰৰ স্থিতিত ততালিকে উত্তৰ পঠিওৱা হ'ব, য'ত বিষয়ৰ অনুসন্ধানত সময় লগাৰ সম্ভাৱনা থাকে।

গ্ৰাহকৰ গোচৰসমূহ / সমস্যাসমূহৰ পৰিচালনৰ এবিএইচএফএল-ৰ পদ্ধতিত কোনো পৰিৱৰ্তন হোৱাৰ কাৰণে নিষ্পত্তিৰ নতুন মাধ্যমৰ প্ৰস্তুতি থাকিলে উপৰুক্ত নীতিত সময়ে সময়ে পুনৰীক্ষণ / সংশোধন সম্ভৱ হয়।

4.6.4 লোৱা অত্যধিক সুতৰ নিয়ামক

কোম্পানীয়ে সুতৰ দৰসমূহ আৰু প্ৰচেছিং তথা অন্য শুল্কসমূহ নিৰ্দ্ধাৰণ কৰাৰ সঠিক আভ্যন্তৰীণ পদ্ধতিসমূহ গ্ৰহণ কৰিছে।

কোম্পানীয়ে ধনৰাশিৰ একাউন্ট পৰিচালনৰ খৰচ, মাৰ্জিন আৰু ক্ষতিশংকা প্ৰিমিয়ামৰ কথা মনত ৰাখি এক সুতৰ দৰৰ ফৰ্মেট প্ৰস্তুত কৰিছে, যাৰ ফলত ঋণ আৰু অগ্ৰিম পৰিমাণসমূহৰ বাবে সুতৰ দৰ নিৰ্দ্ধাৰণ কৰিব পৰা যায়।

লোৱা সুতৰ হাৰ ঋণলগুঁতাৰ ক্ষতিশংকাৰ মূল্যাংকনৰ ওপৰত আধাৰিত হয়, যেনে ঋণলগুঁতাৰ আৰ্থিক শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায়ৰ ওপৰত নিয়ামক বাতাবৰণৰ প্ৰভাৱ, প্ৰতিযোগিতা, ইতিহাস ইত্যাদি।

সূতৰ হাৰ বাৰ্ষিকীকৃত হ'ব, যাতে ঋণলগুঁতাৰ একাউন্টত প্ৰযোজ্য সঠিক হাৰৰ জাননী থাকে।

ঋণ লগুঁতাৰ পৰা একত্ৰ কৰা কিস্তিসমূহ সূত আৰু মূলধনৰ ভিতৰত বিভাজন স্পষ্টকৈ দৰ্শায়।

5. সাধাৰণ

- 5.1. এবিএইচএফএল ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলীত প্ৰদান কৰা উদ্দেশ্যসমূহ বাদ দি ঋণ লগুঁতাৰ ক্ষেত্ৰত হস্তক্ষেপৰ পৰা বাচিব। (যেতিয়ালৈকে ঋণ লগুঁতাৰ দ্বাৰা আগতে প্ৰকট নকৰা জাননীৰ ওপৰত ধ্যান দিয়া হৈছে)।
- 5.2. ঋণ লগুঁতাৰ পৰা ঋণ একাউন্টৰ হস্তান্তৰৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্তি হোৱাৰ ক্ষেত্ৰত, সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ এবিএইচএফএল-ৰ আপত্তি, যদি আছে, অনুৰোধ প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত অৱগত কৰা হ'ব। এনে স্থানান্তৰ আইনৰ অনুৰূপ পাৰদৰ্শী সংবেদাত্মক চৰ্ত অনুসৰি হ'ব।
- 5.3. যেতিয়াই ঋণ দিয়া হয়, এবিএইচএফএল-এ গ্ৰাহকক ৰাশি, ম্যাদ আৰু আদায়ৰ ম্যাদৰ জৰিয়তে পুনঃআদায় প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে ক'ব। যি কি নহওঁক, যদি গ্ৰাহকে আদায়ৰ শ্ৰেডিউল পালন নকৰে, তেন্তে দেয় ৰাশি উচল কৰাৰ বাবে দেশৰ আইন অনুসৰি ব্যাখ্যা কৰা প্ৰক্ৰিয়া পালন কৰা হ'ব। এই প্ৰক্ৰিয়াত গ্ৰাহকক জাননী দি বা ব্যক্তিগতভাৱে সাক্ষাৎ কৰি আৰু / বা সুৰক্ষাৰ পুনঃঅধিকাৰ যদি আছে তেন্তে তাক মনত পেলাই দিয়াটো অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।
- 5.4. ঋণৰ উচলৰ ক্ষেত্ৰত, এবিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা উৎপীড়ন যেনে অসময়ত ঋণ লগুঁতাক অনৰ্গল অসুবিধা দিয়া, ঋণ উচল কৰাৰ বাবে বাহুবলৰ প্ৰয়োগ কৰা আদিৰ সহায় লোৱা নহ'ব। যদিও গ্ৰাহকৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীসমূহৰ কৰ্মচাৰীৰ পৰা অশিষ্ট ব্যৱহাৰ পোৱা যায়, এবিএইচএফএল-এ সুনিশ্চিত কৰিব যাতে কৰ্মচাৰীক উচিত উপায়েৰে গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ বাবে যথেষ্টভাৱে প্ৰশিক্ষিত হয়।
- 5.5. এবিএইচএফএল-এ সকলো ক্ষেত্ৰতে ঋণৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ নিয়ম আৰু চৰ্তাৱলী (এমআইটিচি) ৰ নথিপত্ৰ প্ৰাপ্তি কৰিব। নথিপত্ৰ এবিএইচএফএল-ৰ দ্বাৰা প্ৰাপ্তি কৰি থকা বিদ্যমান ঋণ আৰু সুৰক্ষা নথিপত্ৰসমূহৰ অতিৰিক্ত হ'ব।
- 5.6. এবিএইচএফএল-এ ইয়াৰ উৎপাদন আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে তলত দিয়াবোৰৰ ভিতৰৰ পৰা কোনো এটা বা অধিক ভাষাত প্ৰদৰ্শিত কৰিব: হিণ্ডী, ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- 5.7. এবিএইচএফএল-এ ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত ভেদভাৱ নকৰিব। ইয়াৰ উপৰি, এবিএইচএফএল-এ চকুৰে নেদেখা বা শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম আবেদকৰ সৈতেও বিস্তাৰিত উৎপাদন, সেৱা, সুবিধা আদিত অক্ষমতাৰ ক্ষেত্ৰতো ভেদভাৱ নকৰিব। যি কি নহওঁক, এইবোৰে এবিএইচএফএল-ক সমাজৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা যোজনাসমূহ স্থাপিত কৰা বা তাত অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নিদিয়ে।