

पारदर्शक व्यवहार संहिता

Name of the Document/Manual	Fair Practice Code
Version of the Document	Version 2.4
Original Date of Document	July 01, 2009
Modified On	July 27, 2026
Approver of the Document	Board
Date of Review of Document	As and when Required
Document Owner/Department	Policy
Document modification	Policy

पारदर्शक व्यवहार संहिता

१. परिचय, उद्दिष्टे आणि अर्ज

रेलिगेअर हाऊसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड ("आरएचडीएफसीएल" किंवा "कंपनी") ही राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक अधिनियम, १९८७ मधील कलम २९अ अन्वये नोंदणीकृत एक गृहनिर्माण वित्त कंपनी असून ती प्रामुख्याने तिच्या ग्राहकांना गृहकर्ज ("एचएल") आणि मालमत्तेच्या विरुद्ध कर्ज ("एलएपी") प्रदान करण्याच्या व्यवसायात आहे. अशा पतसुविधा व्यक्ती, भागीदारी संस्था, कंपनी आणि इतर निगम/ कायदेशीर अस्तित्व असणाऱ्या घटकांनी अंतर्भूत विविध प्रकारच्या ग्राहकांना प्रदान केल्या जातात.

कंपनीने ही पारदर्शक व्यवहार संहिता ("एफपीसी" किंवा "संहिता") तयार करून स्वीकारलेली आहे जी एक ऐच्छिक संहिता आहे आणि ती ग्राहकांशी व्यवहार करताना पारदर्शक व्यवहार मानकांकरिता तत्त्व निश्चित करते. सदर संहिता ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्त्वांच्या आधारे ही संहिता तयार करण्यात आली आहे (बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी-जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025, वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार.

१.१ पारदर्शक व्यवहार संहितेची उद्दिष्टे

संहिता यासाठी स्वीकारली गेली आहे:

- (अ) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्यपद्धतींचा प्रचार करणे.
- (ब) पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना ते सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल.
- (क) उच्च परिचालन मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे.
- (ड) ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.
- (इ) गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

१.२ संहितेचा अनुप्रयोग

ही संहिता कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते, मग ते कंपनी, त्याच्या सहाय्यक कंपन्यांद्वारे किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) फोनवर, काउंटरवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमांद्वारे. प्रदान केले जातात. ही संहिता कंपनीच्या कर्मचारी किंवा प्रतिनिधींद्वारे प्रदान केलेल्या अशा सर्व सेवांना देखील ते लागू होईल.

२. ग्राहकांप्रती आमची वचनबद्धता

कंपनीने हे पुढील गोष्टी सुनिश्चित करून ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागावे:

- (अ) कंपनी तिच्याद्वारे देऊ केलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी या संहितेच्या वचनबद्धतेची आणि मानकांची पूर्तता करते आणि तिचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या कार्यपद्धती आणि व्यवहार पूर्ण करते.
- (ब) कंपनीची उत्पादने आणि सेवा अक्षरशः संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात.
- (क) ग्राहकांसोबतचे त्यांचे व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित आहेत.

३. कंपनीच्या संचालक मंडळाची जबाबदारी

तक्रारी आणि गाऱ्याणे यांचे निराकरण करण्यासाठी संचालक मंडळ कंपनीमध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपनी) निर्देश, २०२५, नुसार आवश्यक असलेली तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करेल. अशा यंत्रणेच्या अंतर्गत, कंपनीच्या कामकाज

अधिकांश्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील याची खात्री केली जाईल.

वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाईल.

४. जाहिराती, विपणन आणि विक्री

कंपनी पुढील गोष्टींची पूर्तता करेल:

- (अ) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक असल्याची खात्री करेल.
- (ब) कंपनीच्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही मीडिया आणि प्रचारात्मक साहित्यामधील जाहिराती, इतर शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधिताचे संपूर्ण तपशील अटी व शर्ती असल्यास विनंती केल्यावर किंवा संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिल्या जातील.
- (क) कंपनी तिच्या शाखा/ कार्यालयांमध्ये नोटीस लावून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि प्रभार यांची माहिती टेलिफोन किंवा हेलपलाइनद्वारे; कंपनीच्या संकेतस्थळावर नियुक्त कर्मचारी / मदत डेस्कद्वारे अथवा सेवा मार्गदर्शक / दर वेळापत्रक प्रदान करून देईल.
- (ड) सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी त्रयस्थ पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेताना कंपनी सुनिश्चित करेल की असे त्रयस्थ पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा त्रयस्थ पक्षांना उपलब्ध असल्यास) कंपनी सारख्याच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.
- (इ) ग्राहकांना वेळोवेळी त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल संवाद साधतील. इतर उत्पादने/सेवा किंवा कंपनीच्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक प्रस्तावाची माहिती ग्राहकाने अशी माहिती/ सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तर ग्राहकांपर्यंत ईमेलद्वारे किंवा यासाठी कंपनीच्या संकेतस्थळावर किंवा कंपनीच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून पोहोचवली जाईल.
- (एफ) प्रत्यक्ष विक्री एजन्सी (डीएसएस) ज्यांची सेवा कंपनीने उत्पादने/ सेवांचे मार्केटिंग इतर बाबींसह विशेषतः डीएसएला वैयक्तिकरित्या किंवा उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी फोनद्वारे संपर्क साधताना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे अशा बाबतीत आचारसंहितेविषयी खात्री करणे.
- (जी) आरबीआय ने त्यांच्या मंडळाच्या मान्यतेने विहित केलेल्या प्रत्यक्ष विक्री एजन्सी (डीएसएस)/ प्रत्यक्ष विपणन एजंट्स (डीएमएस) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारणे.
- (एच) कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा डीएसएने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील याची खात्री करणे आणि तक्रार हाताळणे आणि नुकसान काही असल्यास ते भरून काढणे.

५. कर्जाची प्रक्रिया, मंजूरी, वितरण आणि समाप्ती

५.१ कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया

- (अ) कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण हे मान्यताप्राप्त स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत करणे.
- (ब) कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असावा, जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्त कंपन्या (एचएफसीस) द्वारे प्रस्तावित केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला सूचित निर्णय घेता येईल. कंपनी कर्ज अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची सूचक यादी देईल.
- (क) कंपनी कर्ज अर्जाच्या पावतीची पोहोच देईल. कर्जाचे अर्ज १५ दिवसांच्या आत किंवा कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात विश्वासने मान्य करण्यात आल्याप्रमाणे अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून सर्व बाबतीत पूर्ण माहिती आणि कागदपत्रांसह परस्पर सहमतीनुसार अशा वाढीव कालावधीत निकाली काढण्यात येईल.

५.२ कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- (अ) साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. कंपनी ग्राहकाला माहिती देईल की कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- (ब) ग्राहकाला लेखी मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा मंजूर केलेल्या कर्जाच्या रकमेसह सर्व अटी व शर्तीसह वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, इएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींबद्दल माहिती दिली जाईल. शिवाय, जर कर्जदाराने अटी व शर्ती स्वीकारल्या असतील, तर कंपनी आपल्या नोंदीसाठी त्यांची लेखी स्वीकृती राखून ठेवेल.
- (क) कंपनीने कर्ज करारामध्ये विलंब परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क/ दंड व्याज (असल्यास) नमूद करावे.
- (ड) कंपनी कर्ज कराराची प्रत प्रत्येक कर्जदाराला कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक जोडपत्र/ परिशिष्टाच्या एका प्रतीसह त्या वेळी किंवा कर्ज वाटप केल्यानंतर पोचपावती प्रीत्यर्थ देईल.

५.३ कर्ज अर्ज नाकारल्याबाबत संप्रेषण/ संवाद

जर कंपनी ग्राहकाला कर्ज देण्याच्या स्थितीत नसेल तर कंपनीने नकार देण्याचे कारण लिखित स्वरूपात (इ-मेल, एसएमएस इ. संप्रेषणाच्या वैध इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांसह) कळवावे.

५.४ अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- (अ) कंपनी ग्राहकाने केलेल्या संवितरण विनंतीनुसार किंवा कर्ज करार/ मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या संवितरण वेळापत्रकानुसार कर्ज संवितरित करेल;
- (ब) कंपनी कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/ प्रभार इत्यादींशी संबंधित अटी व शर्तीमधील बदलांसह नोटीस देईल. ग्राहकाला सूचना दिल्यानंतर व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांचा संभाव्य परिणाम होईल याची खात्री करेल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- (क) कर्जाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये बदल केल्यास ग्राहकाचे नुकसान होत असेल तर तो/ ती ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता कर्ज खाते बदलू शकतो.
- (ड) कराराच्या अंतर्गत भरणा अथवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय परत मागवण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय, कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

५.५ सर्व जंगम/स्थावर मालमत्ता/ सुरक्षा दस्तऐवज मुक्त करणे

- ५.५.१ कंपनी कर्जदाराला विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन संपूर्ण परतफेड आणि कर्ज खाते बंद केल्यावर सर्व तारण /जंगम/ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / पैसे देईपर्यंत कंपनीला तारण ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटीसह नोटीस दिली जाईल.

५.५.२ या संदर्भात, कंपनी खालील गोष्टींचे पालन करेल:

- (अ) कंपनी सर्व मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/ तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत लागू असेल तेथे कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- (ब) कर्जदाराला मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे तिच्या/ त्याच्या पसंतीनुसार ज्या शाखेत कर्ज खाते सेवेत केले होते त्या शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कार्यालयातून गोळा करण्याचा पर्याय असेल.

- (क) मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण संबंधित कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केली जाईल.
- (ड) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला संबोधित करण्यासाठी कंपनीने कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया स्वीकारली आहे. ग्राहकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या संकेतस्थळावर ते प्रदर्शित करण्यात आले आहे.

५.५.३ जंगम/ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई

- (अ) मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/ तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान प्रपत्र दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनी अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवेल. जर विलंब कंपनीला कारणीभूत असेल, तर ती कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी रु. ५,०००/- दराने भरपाई देईल.
- (ब) मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/ हानी झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी चल/ स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या दुय्यम/ प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी कर्जदारास मदत करेल आणि वरील उप-परिच्छेद (a) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे, एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर).
- (क) प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

५.६ डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर कर्ज

जर कंपनी कर्जदारांना स्त्रोत देण्यासाठी आणि/ किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी ही डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला तिचे एजंट म्हणून नियुक्त करत असेल तर कंपनी खालील गोष्टींचे पालन करेल:

- (अ) एजंट म्हणून नियुक्त डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जातील.
- (ब) एजंट म्हणून नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकासमोर, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- (क) मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्ज मंजूर झाल्यानंतर कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
- (ड) कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.
- (इ) कंपनीद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- (एफ) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

५.७ डिजिटल कर्ज देण्याबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे

जर कंपनी डिजिटल कर्ज व्यवसायात गुंतलेली असेल, तर तिला भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - पत सुविधा) निर्देश, 2025 - प्रकरण III (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) मध्ये समाविष्ट असलेल्या डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करावे लागेल.

५.८ हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कंपनीकडून घेतलेल्या कर्जासाठी हमीदार असल्याचे समजते, तेव्हा त्याला/ तिला दस्तऐवज/ पत्र/ हमीपत्राद्वारे किंवा अन्यथा, याबद्दल सूचित केले जाईल:

- (अ) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- (ब) तो/ती कंपनीला किती दायित्व देणार आहे;
- (क) ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;
- (ड) जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी ठरला तर कंपनीला त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा मिळेल का;
- (इ) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत का;
- (एफ) जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या ज्या वेळेत आणि परिस्थितीत सोडल्या जातील तसेच कंपनी त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल;
- (जी) जर जामीनदाराने कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदारास देखील ऐच्छिक कसुरदार मानले जाईल.

पुढे, ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल कंपनी जामीनदाराला माहिती देईल.

६. व्याजदर आणि शुल्क:

६.१ व्याज दर

- (अ) कंपनी, मंडळाच्या मान्यतेने, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांना विचारात घेऊन कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरांच्या निर्धारणासाठी व्याजदर धोरण स्वीकारेल.
- (ब) व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार/ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजुरी पत्रात कळवले जातील.
- (क) व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- (ड) कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन सूचित करतात.
- (इ) कंपनी तिच्या वेबसाइटवरील व्याजदर, कर्ज अर्ज, मंजुरी पत्र, सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती असलेले दस्तऐवज ("MITC") आणि कर्ज करार यांच्याशी संबंधित योग्य खुलासेद्वारे कर्जदारांशी संप्रेषणामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करेल.

६.२ गृहनिर्माण कर्जासह समतुल्य मासिक हप्त्यांवर (इएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर

- (अ) मंजुरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे इएमआय आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या बदलांच्या संभाव्य परिणामाबद्दल कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे इएमआय / मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
- (ब) व्याजदर पुनर्संचयित करताना, कर्जदारांना खालील गोष्टींची निवड करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल:
 - (१) इएमआय मध्ये वाढ करणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी; आणि,
 - (२) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण प्रीपे करणे. तथापि, फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंडाची आकारणी सध्याच्या निर्देशांच्या अधीन असेल.
- (क) पुढे, व्याजदर पुनर्संचयित करताना, कंपनी कर्जदारांना तिच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित व्याजदरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. आरएचडीएफसील बेंचमार्क रेट ऑफ इंटररेस्टमध्ये बदल

झाल्यामुळे कर्जदाराला व्याजदराच्या रीसेटवर फ्लोटिंग रेटवरून फिक्स्ड रेटवर कर्जाच्या कालावधीत २ वेळा स्विच करण्याची परवानगी असेल. आरएचडीएफसील बेंचमार्क रेट ऑफ इंटरेस्टमध्ये बदल झाल्यामुळे व्याजदर रीसेट करण्याव्यतिरिक्त कर्जदारांद्वारे निश्चित दरावर स्विच करण्याची परवानगी दिली जाणार नाही.

- (ड) कर्जे फ्लोटिंग रेटवरून फिक्स्ड रेटवर किंवा त्याउलट बदलण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांचा वापर करण्यासाठी अनुषंगिक कोणतेही अन्य सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च हे मंजूरी पत्रात आणि पुनरावृत्तीच्या वेळी देखील स्पष्ट केले जातील. कंपनीकडून असे शुल्क/खर्च.
- (इ) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्यास नकारात्मक परिशोधन होणार नाही.
- (एफ) कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे, एक स्टेटमेंट सामायिक करेल/ उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, इएमआय रक्कम, बाकी इएमआय ची संख्या आणि कर्जासाठी लागू वार्षिक व्याज दर.

६.३ शुल्क आणि शुल्क

- (अ) कंपनीकडे, व्याजदर धोरणासह, दंडात्मक शुल्क/दंड व्याजासह विविध शुल्क आणि शुल्कांसाठी बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण देखील असेल.
- (ब) कंपनी कर्जदाराला कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, काही असल्यास, दंड याविषयी सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. विलंबित परतफेड जर असेल तर, कर्जाला स्थिर दरावरून बदलण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब. दुसऱ्या शब्दांत, कंपनी कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजूरीमध्ये गुंतलेल्या सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्चात' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. कंपनी हे सुनिश्चित करते की शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत.

(क) दंड शुल्क/व्याज आकारणी संदर्भात, भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 नुसार, कंपनी मंजूर/वितरित केलेल्या सर्व नवीन कर्जासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वे लागू करेल:

- (१) कंपनीने आकारलेला दंड, कर्जदाराने कर्जाच्या कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास (परतफेडीत डिफॉल्टसह) त्याला 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि आगाऊ रकमेवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजाच्या दरात त्याची भर घातली जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांचे कॅपिटलायझेशन केले जाणार नाही म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही म्हणजेच दंडात्मक शुल्काच्या पूर्वीच्या थकबाकी रकमेवर अतिरिक्त/नवीन दंडात्मक शुल्क आकारले जाणार नाही. तथापि, यामुळे लोन अकाउंटमध्ये व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही, जर असेल.

कंपनी, निवारणाच्या तारखेपर्यंत, न भरलेल्या व्याजावर (न भरलेल्या ईएमआयसह) करारानुसार ठरलेल्या व्याजदराने व्याज आकारू शकते, दंडात्मक व्याजदराने नाही.

कंपनीने दंडात्मक शुल्कांवर जीएसटी लागू होण्याबाबत केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर आणि सीमा शुल्क मंडळाने (सीबीआयसी) जारी केलेल्या सूचना आणि स्पष्टीकरणे (असल्यास) यांचे पालन करावे.

- (२) कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि अक्षर आणि आत्मा दोन्हीमध्ये अनुपालन सुनिश्चित करेल.
- (३) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.

तथापि, कर्जदाराची स्थिती विचारात न घेता, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमधील दंडात्मक शुल्कांची रचना एकसमान असेल.

- (४) वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- (५) व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीद्वारे कर्ज करार आणि MITC मध्ये ग्राहकांना उघड केले जाईल.
- (६) जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

६.४ प्रीपेमेंट शुल्क

- (अ) कंपनी पुढील परिस्थितीत गृहकर्ज पूर्व-बंद करण्यावर प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:
- (१) जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून पूर्व-बंद आहे.
- (२) जेथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्रोतातून कर्ज पूर्व-बंद केलेले आहे.

कृपया लक्षात ठेवा:

- (अ) उद्दिष्टासाठी "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याशिवाय इतर कोणताही स्रोत आहे.
- (ब) सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्ज प्री-क्लोजर नियमांना लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून स्थिर/फ्लोटिंग रेटवर लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदराचा कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यावर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल.
- (क) हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज आहे जेथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- (ब) कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदार(ओं) सह किंवा त्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड लावणार नाही.

७. गोपनीयता आणि गोपनीयता

- ७.१ कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती (ज्यांची कर्ज खाती बंद आहेत अशा ग्राहकांसह) खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि खालील तत्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.
- ७.२ कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कोणालाही प्रदान करणार नाही : :
 - (अ) माहिती कायद्याने द्यायची असल्यास;
 - (ब) माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.

- (क) कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु ती ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्यांची माहिती इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून कंपनी वापरणार नाही. समूहातील कंपन्या, विपणन हेतूने.
- (ड) जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीच्या स्वीकृतीद्वारे किंवा अन्यथा, अशी माहिती समूह कंपन्यांना किंवा इतर संस्थांना प्रदान करण्यास सांगितले ज्यांच्याशी कंपनी इतर वित्तीय सेवा उत्पादने प्रदान करण्यासाठी टाय-अप/व्यवस्था असू शकते.
- (इ) जर कोणतेही न्यायालय/नियामक/अंमलबजावणी प्राधिकरण कोणत्याही कायद्यानुसार/कायद्याखाली तसे निर्देश देत असेल किंवा आवश्यक असेल.
- (एफ) कंपनीने ग्राहकांबद्दल संदर्भ देऊ नये, जोपर्यंत कंपनीने ग्राहकाची लेखी परवानगी घेतली नसेल.

७.३ ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/तिच्याबद्दल कंपनीच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

७.४ जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास अधिकृतपणे अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने कोणाकडूनही वापरू शकत नाही.

८. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी/ क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (सीआयसीएस)

- (अ) कर्जाच्या अर्जाच्या मूल्यांकनाच्या वेळी किंवा नंतर, कंपनी ग्राहकाच्या खात्याचे तपशील सीआयसीएस ला देऊ शकते आणि या संदर्भात आवश्यकतेनुसार, इतर धनादेश घेऊ शकते.
- (ब) कंपनी कर्जदाराशी संबंधित डेटा/माहिती, त्याचे/कर्ज आणि परतफेडीचे रेकॉर्ड इ. वेळोवेळी आवश्यक असेल त्याप्रमाणे सीआयसीएस कडे सबमिट करेल.
- (क) ग्राहकाने मागणी केल्यास कंपनी सीआयसीएस ला दिलेली संबंधित माहिती पुरवेल.

९. थकबाकी गोळा करणे

९.१ जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी योग्य/वैध कागदपत्रांद्वारे, रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी नमूद करून परतफेडीची प्रक्रिया ग्राहकाला समजावून सांगते. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षेची परतफेड करून, जर असेल तर त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

९.२ कंपनीचे संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवणे यावर आधारित असेल. ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन नातेसंबंध वाढवण्यावर आमचा विश्वास आहे. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी किंवा थकबाकी जमा करण्यासाठी किंवा/ आणि सुरक्षा परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून देईल आणि आमच्याद्वारे जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर, कंपनीने किंवा अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल. कंपनी.

९.३ कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा संग्रह आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल:

- (अ) ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास संपर्क साधला जाईल.
- (ब) कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार ग्राहकांना प्रथमच कळवले जातील.
- (क) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
- (ड) ग्राहकाशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा.

- (इ) आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी ०८०० ते १९०० या वेळेत संपर्क साधतील.
- (एफ) कंपनी एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीवर विचार करण्याचा प्रयत्न करेल आणि शक्यतोवर अशा विनंत्यांचा आदर केला जाईल.
- (जी) वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाचा सारांश असलेला ट्रॅकर ठेवला जाईल.
- (एच) परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जाईल.
- (आय) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सभ्यता राखली जाईल.
- (जे) कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्ती प्रसंगी थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेटी करणे टाळले जाईल.
- (के) कलेक्शन एजंटने कर्जदाराला पाठवलेल्या कोणत्याही लेखी संप्रेषणासाठी कंपनीची मंजूरी आवश्यक असेल.
- (एल) कंपनी फक्त ग्राहक/कर्जदार किंवा जामीनदार यांच्याशी संवाद साधेल (जर आवश्यक असेल तरच) आणि कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही नातेवाईक/संपर्कांशी संपर्क साधू नये.

१०. तक्रारी आणि तक्रारी

- १०.१ कंपनी ग्राहकाला ग्राहक तक्रार निराकरण प्रक्रिया आणि तक्रारीला उत्तर देण्यासाठी टर्न-अराउंड वेळ सांगेल.
- १०.२ कंपनीने आमच्या वेबसाइटवर, जेव्हा आणि जेव्हा लॉन्च केले तेव्हा तक्रारी निष्पक्ष आणि त्वरीत हाताळण्यासाठी अवलंबलेल्या प्रक्रियेबद्दल ग्राहकांना सूचित करेल.
- १०.३ जर कंपनीला ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली, तर ती त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवेल. पोचपावतीमध्ये अशा तक्रारी हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे. कंपनीला एखाद्या ग्राहकाकडून फोनवर तक्रार आल्यास, ती ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देईल आणि त्याला प्रगतीची माहिती देईल. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्याला प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे याचे कारण समजावून सांगेल आणि तक्रार केल्याच्या सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल तसेच, तक्रारदार तरीही समाधानी नसल्यास, तक्रार पुढे कशी न्यावी याबद्दल त्याला/तिला सूचित करेल.
- १०.४ कंपनी तक्रार निवारण यंत्रणा तिच्या वेबसाइटवर आणि तिच्या शाखांमध्ये प्रकाशित करेल.

१०.५ तक्रार निवारण यंत्रणा

- (अ) कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादन आणि सेवांच्या संदर्भात ग्राहकांच्या सर्व शंका आणि तक्रारी, रेलिगेअर हाउसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेडच्या "ग्राहक सेवा विभाग" कडे खालील स्थापित संपर्क माध्यमांद्वारे हायलाइट केल्या जाऊ शकतात:

- १८६०-२६६-४१११ / १८००-३०९-९७११ / १८००-१०३-९७११ वर कॉल करा
- एसएमएस - ५७५७५८ वर एसएमएस LOANS करा
- ईमेल - homeloans@religare.com
- पत्र- ग्राहक सेवा विभाग, रेलिगेअर हाउसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पहिला मजला, टॉवर ए, क्लब १२५, प्लॉट ए-३, ४, ५, सेक्टर-१२५, नोएडा, २०१३०१, उत्तर प्रदेश-
- वेबसाइट - www.religarehomeloans.com

(ब) तक्रार कशी करावी:

या चॅनेलद्वारे प्रश्न किंवा तक्रार नोंदवताना ग्राहकांनी आवश्यक कर्ज तपशील जसे की कर्ज खाते क्रमांक, तक्रार/तक्रारी तपशील आणि वैध संपर्क माहिती ईमेल आयडी आणि उत्पादन तपशीलांसह प्रदान करणे आवश्यक आहे.

(क) उत्तराची अपेक्षा कधी करावी

कंपनी वाजवी वेळेत सर्व प्रश्न/तक्रारींचे निराकरण/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबद्दल माहिती देईल. कंपनी, साधारणपणे, त्याला/तिला पावती/प्रतिसाद एका आठवड्याच्या आत पाठवेल. तथापि, प्रत्येक ग्राहकाची केरी/तक्रार अद्वितीय स्वरूपाची असल्याने पूर्ण निराकरण होण्यासाठी ४ आठवडे लागू शकतात. कोणत्याही परिस्थितीत, कंपनी ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक देईल आणि त्याला/तिला प्रगतीची माहिती देईल.

(ड) तक्रारीच्या निवारणासाठी कंपनीत कोणाकडे संपर्क साधावा

येथे नमूद केलेल्या माध्यमांद्वारे ग्राहक त्यांच्या तक्रारी किंवा समस्या वरिष्ठ स्तरावर मांडू शकतात. विहित मुदतीत संबंधित माध्यमाकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा विलंब झाल्यास, तक्रार निवारण अधिकारी श्री. हरीश गुप्ता यांच्याकडे grievanceofficer@religare.com या ईमेलवर (संपर्क क्रमांक - 9958197853) तक्रार सादर केली जाऊ शकते.

(इ) विमा तक्रार निवारण प्रक्रिया:**पायरी I.**

कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या विमा उत्पादनांविषयी आणि सेवांविषयी कोणताही प्रश्न किंवा तक्रार असल्यास, कोणताही ग्राहक खाली दिलेल्या संपर्क पद्धतींद्वारे रेलिगेअर हाउसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेडच्या "ग्राहक सेवा विभाग" कडे नोंदवू शकतो. ग्राहक त्यांच्या विमा पॉलिसी क्रमांकाचा उल्लेख करून खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतींद्वारे त्यांच्या शंका आणि तक्रारी नोंदवू शकतात:

कॉल - 1860-266-4111 / 1800-309-9711 / 1800-103-9711

एसएमएस - 575758 वर **लोन** असा मजकूर पाठवा

ईमेल - homeloans@religare.com

पत्र - ग्राहक सेवा विभाग, रेलिगेअर हाउसिंग डेव्हलपमेंट फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पहिला मजला, टॉवर ए, क्लब 125, प्लॉट ए-3, 4, 5, सेक्टर-125, नोएडा-201301, उत्तर प्रदेश

वेबसाइट - www.religarehomeloans.com

तक्रार निवारणाची वेळ - तक्रार मिळाल्यापासून 7 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत

पायरी II.

जर ग्राहकाचा प्रतिसाद/निवारण अपेक्षेप्रमाणे नसेल, किंवा तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून ७ दिवसांच्या आत त्यांना प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ते RHDFCL तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य अधिकारी (विम्यासाठी) यांच्याकडे तक्रार पुढे पाठवू शकतात. मुख्य अधिकारी (विमा) सर्व विमा-संबंधित तक्रारींवर देखरेख ठेवतील, वेळेवर निराकरणासाठी संबंधित विमा कंपनीशी समन्वय साधतील, तक्रारींची नोंद ठेवतील, नियामक मुदतीचे पालन सुनिश्चित करतील, वारंवार येणाऱ्या समस्या ओळखतील आणि आवश्यक असल्यास IRDAI ला तक्रार कळवतील.

विमा कंपन्या आणि RHDFCL दाखल केलेल्या तक्रारी पूर्णपणे बंद करण्यासाठी आणि विमा पॉलिसीधारकासाठी योग्य असलेल्या उपायाने त्यांचे निराकरण करण्यासाठी समन्वय साधतील. ही प्रक्रिया तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून १४ दिवसांच्या आत पूर्ण केली जाईल. मुख्य अधिकारी (विम्यासाठी) एक विमा तक्रार नोंदवही ठेवतील, ज्यामध्ये तक्रार संदर्भ क्रमांक, मिळाल्याची तारीख, पॉलिसी क्रमांक, विमा कंपनीचे नाव, तक्रारीचा प्रकार, केलेली कारवाई, निराकरणाची तारीख, स्थिती आणि बंद करण्याची तारीख यांचा समावेश असेल आणि विनंती केल्यावर ती IRDAI ला उपलब्ध करून देतील.

पायरी III.

जर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य अधिकार्यांकडून मिळालेल्या प्रतिसादाने तरीही समाधानी नसतील, तर ते वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या संपर्क तपशिलाचा वापर करून संबंधित विमा कंपन्यांना पत्र लिहू शकतात.

पायरी IV.

जर ग्राहक विमा कंपनी/आरएचडीएफसीएलने दिलेल्या निराकरणाने समाधानी नसेल किंवा त्याला/तिला कोणत्याही वेळी कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर तो/ती खालीलपैकी एक करू शकतो/शकते:

- <https://bimabharosa.irdai.gov.in/> वर लॉग इन करून 'बीमा भरोसा प्रणालीद्वारे तक्रार ऑनलाइन पुढे पाठवू शकतो/शकते, किंवा
- टोल-फ्री क्रमांक १५५२५५ किंवा १८०० ४२५४ ७३२ वर कॉल करू शकतो/शकते, किंवा
- complaints@irdai.gov.in वर ईमेल करू शकतो/शकते, किंवा
- भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरण (IRDAI), सर्वे क्र. ११५/१, चौथा मजला, फायनान्शियल डिस्ट्रिक्ट, नानकरामगुडा, गचीबोवली, हैदराबाद – ५०० ०३२ या पत्त्यावर पत्र लिहू शकतो/शकते, किंवा, पात्रतेनुसार, वेळोवेळी लागू असलेल्या सार्वजनिक तक्रार निवारण नियमांअंतर्गत अधिकारक्षेत्र असलेल्या विमा लोकपालाकडे संपर्क साधू शकतो/शकते.

नॅशनल हाऊसिंग बँकेकडे (एनएचबी) वाढ

ग्राहकाला एका महिन्याच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर एनएचबी शी संपर्क साधू शकतो:

- ऑनलाइन मोड: तक्रारदार तक्रार नोंदवण्यासाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात: <https://grids.nhbonline.org.in>
- ऑफलाइन मोड: पोस्टाद्वारे ऑफलाइन/ भौतिक मोडमध्ये, ग्राहक <https://nhb.org.in/grievance-redressal-officer/> या लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात खालील पत्त्यावर लेखी कळवू शकतो:
- तक्रार निवारण विभाग, नॅशनल हाऊसिंग बँक, ३ रा मजला ते ५ वा मजला, कोअर ५ अ, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली- ११० ००३

वर नमूद केलेल्या यंत्रणेव्यतिरिक्त, बाह्यस्रोत सेवांशी संबंधित तक्रारी हाताळण्यासाठी पुढील अतिरिक्त यंत्रणा असेल :- जर RHDfCL ने एखादी तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नसेल किंवा RHDfCL ला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत त्याला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही, तर तक्रारदाराकडे आपल्या तक्रारीच्या निवारणासाठी खालील पर्याय उपलब्ध असतील: आरबीआयच्या संबंधित प्रादेशिक कार्यालयाचे ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष (सीईपीसी).

११. कंपनीने केले जाणारे प्रकटीकरण

- (अ) कंपनी तिची उत्पादने, सेवा, व्याज दर, शुल्क आणि शुल्क, ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादींशी संबंधित माहिती तिच्या वेबसाइटवर आणि आरबीआयने अनिवार्य केलेल्या शाखांमध्ये प्रदर्शित / उघड करेल.
- (ब) कंपनी हा कोड आपल्या वेबसाइटवर टाकून, शाखांमध्ये कोड उपलब्ध करून आणि, विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना विनंती केल्यावर त्यांच्या ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करून या संहितेचा प्रचार करेल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की तिचे कर्मचारी कोडबद्दल माहिती देण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
- (क) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, कंपनीला विहित नमुन्यानुसार कर्जाची एमआयटीसी मिळेल, कर्जदाराशी स्वाक्षरी केली जाईल आणि प्रदान करेल. त्याची एक प्रत कर्जदाराला पोचपावती अंतर्गत.
- (ड) व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क/ दंडात्मक व्याज (जसे लागू असेल) देखील त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होतो तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जाईल.
- (इ) कंपनी खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये आवश्यक माहिती प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

१२. सामान्य

- (अ) व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि दंडात्मक शुल्क/दंड व्याज (असल्यास) ते देखील कंपनीने तिच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिले आहे. जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होतो तेव्हा संकेतस्थळावर प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जाईल.
- (ब) व्याजाचा दर आणि दंडात्मक शुल्क/दंड व्याज (जर असेल तर) वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- (क) कर्जदारांकडून गोळा केलेले हप्ते व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतील.
- (ड) कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनीने परावृत्त केले पाहिजे (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही).
- (इ) कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- (एफ) जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी यांनुसार परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, देय रकमेच्या वसुलीसाठी लागू कायद्यांनुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून देणे समाविष्ट असेल.
- (जी) कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत की नाहीत.
- (एच) जर कंपनी वसुली एजंट्सना गुंतवत असेल तर, कंपनी आरबीआयने विहित केलेल्या वसुली एजंट्सना गुंतवून ठेवण्यासाठी मार्गदर्शक तत्वे स्वीकारेल.
- (आय) कंपनी, आवश्यक वाटल्यास, ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी ग्राहकाशी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक पत्त्यांशी संपर्क साधून उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सींमार्फत करेल.
- (जे) कंपनीने ग्राहकाला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास आणि पोलीस/इतर तपास यंत्रणा किंवा कोणत्याही वैधानिक/नियामक प्राधिकरणाद्वारे तपासाच्या बाबतीत त्यांना सहभागी करण्याची आवश्यकता असल्यास सहकार्य करण्यास सूचित करेल.
- (के) ग्राहक/कर्जदाराने फसवणूक केल्यास किंवा वाजवी काळजी न घेता सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल.
- (एल) कंपनी वंश, वय, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर ग्राहकांशी भेदभाव करणार नाही. तसेच कंपनी अपंगत्वाच्या कारणास्तव दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना भेदभाव करणार नाही. तथापि, कंपनीला समाजातील विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- (एम) कंपनी त्रैमासिक आधारावर पारदर्शक व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाच्या स्थितीबद्दल बोर्डला अद्यतनित करेल.

--XXX--