

## अदानी हाऊसिंग फायनान्स प्रा. लिमिटेड

### वाजवी सराव कोड

१.

#### परिचय

17 फेब्रुवारी 2021 रोजी आरबीआयने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन्स-एनबीएफसी-एचएफसी 2021 चे पालन करून, कंपनीच्या संचालक मंडळाने कंपनीच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी "वाजवी सराव संहिता" मध्ये सुधारणा केली आहे. तात्काळ प्रभावाने लागू.

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून आणि RBI ने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांमधील सुधारणांच्या अनुषंगाने अदानी हाऊसिंग फायनान्स प्रा. लिमिटेड (AHFPL) ने फेअर प्रॅक्टिस कोड (कोड) संकलित केला आहे आणि कंपनीच्या संचालक मंडळाने तत्काळ प्रभावाने मंजूर केला आहे आणि स्वीकारला आहे.

उक्त संहिता चांगल्या आणि न्याय्य व्यवहाराला चालना देण्यासाठी, पारदर्शकता वाढवण्यासाठी, बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देण्यासाठी व्यवहार करते; कर्जदार/ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे आणि कंपनीच्या गृहनिर्माण वित्त प्रणालीमध्ये ग्राहकाचा विश्वास वाढवणे. संहितेत खालील प्रमुख घटक आहेत.

१.२

#### उद्दिष्टे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींचा प्रचार करणे;
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहक आणि AHFPL यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी; आणि
- हाऊसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

### १.३

#### संहितेचा अर्ज

- या संहितेचे सर्व भाग सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतील, मग ते AHFPL द्वारे काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केले जातात.
- कोड विपणन, कर्ज उत्पत्ती प्रक्रिया आणि सेवा आणि संकलन क्रियाकलापांसह ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होईल. योग्य सराव संहितेसाठी आमची बांधिलकी कर्मचारी जबाबदारी, कार्यक्षमता, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल.
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमांद्वारे, बैठक, परिसंवाद, परिपत्रके आणि संप्रेषण कर्मचाऱ्यांच्या इतर पद्धतींद्वारे संहितेची जाणीव करून दिली जाईल जेणेकरून वाजवी आणि दर्जेदार कर्ज आणि कार्यक्षम आणि न्याय्य सेवांसाठी मजबूत वचनबद्धता असेल.

### १.४

#### वचनबद्धता

गृहनिर्माण वित्त उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी, अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वावर, सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागण्यासाठी AHFPL या संहितेचे पालन करेल.

AHFPL ग्राहकांना समजूतदारपणे स्पष्ट माहिती, कोणतीही संदिग्धता न देता प्रदान करेल:

व्याज आणि सेवा शुल्कासह त्याच्या अटी आणि शर्तीसह उत्पादने आणि सेवा.

ग्राहकांना लाभ उपलब्ध

AHFPL चुका दुरुस्त करण्यासाठी, काही असल्यास, त्वरित हाताळेल आणि या कोडच्या उद्दिष्टांच्या प्रकाशात ग्राहकांच्या तक्रारींची दखल घेईल.

AHFPL ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल आणि कोणत्याही कायद्याने किंवा नियामक किंवा क्रेडिट एजन्सीसह किंवा जेथे ग्राहकाने माहितीच्या देवाणघेवाणीला परवानगी दिली असेल अशा सरकारी अधिकाऱ्यांकडून आवश्यक नसल्यास कोणतीही माहिती तृतीय व्यक्तीला सांगणार नाही.

AHFPL, विनंतीनुसार, विद्यमान कर्जदारांना आणि नवीन ग्राहकांना व्यवसाय व्यवहार सुरु करण्यापूर्वी कोडची प्रत प्रदान करेल.

AHFPL आपल्या ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, कर्ज उत्पादनांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे कोणतेही निर्बंध लागू राहतील.

2

प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता AHFPL ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शक आणि वाजवीपणे कार्य करेल, याची खात्री करून:

a AHFPL उत्पादने आणि सेवा AHFPL ऑफरसाठी मानके आणि वचनबद्धतेची पूर्तता करेल

b AHFPL ची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील

AHFPL याद्वारे व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्कांविषयी माहिती प्रदान करेल:

a शाखांमध्ये नोटीस लावणे;

b टॅरिफ शेड्यूल प्रदान करणे.

2A

शुल्क आणि शुल्क:

AHFPL कर्जदारास पारदर्शकपणे सर्व माहिती उघड करेल:-

- कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय शुल्क/शुल्क,
- कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम,
- पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, असल्यास

पोचपावतीमध्ये अर्ज निकाली काढण्याची मुदत समाविष्ट असावी.

सर्व कर्ज अर्ज योग्यरित्या पूर्ण झालेले कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 4 आठवड्यांच्या आत म्हणजे सर्व आवश्यक माहिती/कागदपत्रांसह निकाली काढले जावेत.

कर्जाचा अर्ज नाकारल्यास, कर्जाची श्रेणी किंवा थ्रेशोल्ड मर्यादा विचारात न घेता, ते मुख्य कारणांसह लिखित स्वरूपात कळवले जाईल, ज्यामुळे कर्जाचा अर्ज नाकारला गेला.

#### ४.१.२

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

AHFPL च्या विहित जोखीम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियेच्या अनुषंगाने, प्रत्येक कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन केले जाईल आणि योग्य मार्जिन/सिक्युरिटीज अशा जोखमीचे मूल्यांकन आणि AHFPL च्या विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे निश्चित केले जातील, तथापि योग्य परिश्रमाशी तडजोड न करता.

AHFPL ने कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंडात्मक व्याज यासह सर्व अटी आणि शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवावे आणि लेखी स्वीकृती ठेवावी. या अटी व शर्ती कर्जदाराने त्याच्या रेकॉर्डवर

AHFPL कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत नेहमीच सादर करेल.

#### ४.१.३

अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

कंपनी कर्ज करार/मंजूरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण करेल .मंजूर केलेल्या कर्जाचे वितरण अशा मंजूरीचे संचालन करणाऱ्या कर्ज दस्तऐवजांच्या अंमलबजावणीसह अटी व शर्तीच्या संपूर्ण पालनावर त्वरित केले जावे.

व्याजदर आणि सेवा शुल्कासह अटी व शर्तीमधील कोणताही बदल, खात्यातील विशिष्ट बदलांच्या बाबतीत आणि इतरांच्या बाबतीत सार्वजनिक सूचनांद्वारे/एएचएफपीएलच्या वेबसाइटवर/एएचएफपीएलच्या वेबसाइटवर सार्वजनिक सूचनांद्वारे/सूचना फलकावर प्रदर्शित करून कर्जदारांना सूचित केले जाईल. वेळ AHFPL कर्जदाराला कर्जदारास वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, दंडात्मक व्याज, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल.

असा कोणताही बदल AHFPL च्या ग्राहकाच्या गैरसोयीसाठी असल्यास, तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता आपले खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.

व्याज दर आणि सेवा शुल्कातील बदल संभाव्यपणे प्रभावी होतील.

अशा बदलांच्या परिणामी, कोणतीही पूरक कृती कागदपत्रे किंवा लेखन कार्यान्वित करणे आवश्यक आहे, ते देखील सूचित केले जाईल. पुढे, सुविधेची उपलब्धता ही अशा डीड दस्तऐवजांच्या किंवा लेखनाच्या अंमलबजावणीच्या अधीन असेल.

#### वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण, विशेषतः रु. 2 लाखांपर्यंतच्या कर्जाच्या बाबतीत, कर्जदाराला येणाऱ्या कोणत्याही वास्तविक अडचणींची काळजी घेण्याच्या दृष्टीने रचनात्मक असावे.

कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी बँक कर्जदाराला वाजवी सूचना देईल.

कर्जाशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या पूर्ण आणि अंतिम पेमेंटच्या पावतीवर सोडल्या जातील आणि कर्जदारांविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सेट ऑफ केले जातील. जर असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदारांना आवश्यक तपशिलांसह योग्य आणि योग्य सूचना दिली जाईल.

इतर सामान्य तरतुदी.

कर्ज मंजूरी दस्तऐवजांच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या गोष्टी वगळता AHFPL कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कर्जदार म्हणून AHFPL च्या निदर्शनास आली नाही). तथापि, याचा अर्थ असा होत नाही की AHFPL च्या पुनर्प्राप्तीचा आणि कायद्याच्या अंतर्गत सुरक्षा अंमलबजावणीचा अधिकार आहे.

AHFPL कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. AHFPL नेत्रहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांना उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना

अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे HFCs ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

पुनर्प्राप्तीच्या बाबतीत, AHFPL निर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वे आणि विद्यमान तरतुदीनुसार नेहमीच्या उपाययोजनांचा अवलंब करेल आणि कायदेशीर चौकटीत काम करेल. AHFPL कडे आधीच देय वसुली आणि सुरक्षितता परत मिळवण्याच्या संहितेवर एक मॉडेल धोरण आहे.

कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती केल्यास, कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, AHFPL ची संमती किंवा अन्यथा विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल.

४.२

जामीनदार: जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी गॅरंटर मानली जाते, तेव्हा AHFPL त्याला/तिला खालील माहिती देईल -

अ) हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;

ब) तो/ती स्वतः कंपनीला किती दायित्व देईल;

c) ज्या परिस्थितीत HFC त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल;

ड) एचएफसीने गॅरंटर म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाल्यास कंपनीमधील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा घेतला आहे का;

e) गॅरंटर म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा ती अमर्यादित आहेत; आणि

f) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये गॅरन म्हणून त्याची/तिची दायित्वे

जर जामीनदाराने कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, देय रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदारास देखील एक विलफुल डिफॉल्टर म्हणून मानले जाईल.

### ४.३

#### गोपनीयता

कर्जदाराची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (जरी तो/ती यापुढे आमचा ग्राहक नसला तरीही) आणि खालील तत्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी तुमच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, समूहातील इतर कंपन्यांसह कोणालाही प्रकट करणार नाही:

- जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल;
- माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास;
- कंपनीच्या हितसंबंधांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ती कंपनी ग्राहकांशिवाय मार्केटिंगच्या उद्देशाने समूहातील इतर घटकांसह इतर कोणालाही देण्याचे कारण म्हणून वापरणार नाही. परवानगी;
- जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा कर्ज कराराच्या अटी व शर्ती मान्य करून त्याच्या/तिच्या परवानगीने, आमच्या सहयोगी कंपन्यांना अशी माहिती पुरवण्यासाठी जेव्हा आमच्याकडे इतर आर्थिक सेवा प्रदान करण्यासाठी टाय-अप व्यवस्था असते. उत्पादने;
- जर न्यायालय/अधिकारी संदर्भ एजन्सी किंवा CIBIL इत्यादींसह कोणत्याही नियामक प्राधिकरणाद्वारे (ies) निर्देशित करतात किंवा आवश्यक आहेत.
- जर तृतीय पक्षाने कंपनीच्या सहभागाशिवाय ते चालू केले तर;
- अनवधानाने इतर कोणीतरी प्रदान केले असल्यास.

### ४.४

#### क्रेडिट संदर्भ संस्था

ग्राहकांना याद्वारे सूचित केले जाते की नवीन खाते उघडताना, कंपनी त्याच्या/तिच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे पाठवेल आणि कंपनी या संदर्भात तपासू शकते.

कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती प्रदान करेल, ग्राहकाने ते देणे आहे जर:

a तो/ती देयकांमध्ये मागे पडला आहे

b देय रक्कम वादात नाही; आणि

c कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर त्याने/तिने कर्जाची परतफेड करण्यासाठी समाधानकारक प्रस्ताव दिलेला नाही.

या प्रकरणांमध्ये, कंपनीने ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या कर्जाविषयी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना देय असलेल्या कर्जाविषयी माहिती देण्याची योजना लिखित स्वरूपात कळवावी. त्याच वेळी, कंपनी ग्राहकांना क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा क्रेडिट मिळविण्याच्या तुमच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे स्पष्ट करेल.

ग्राहकाने/तिने तसे करण्याची परवानगी दिली असल्यास कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना त्याच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते.

कंपनीने ग्राहकांबद्दल क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनी ग्राहकाला देईल, जर त्याने/तिने मागणी केली असेल.

४.५

थकबाकी जमा करणे

जेव्हाही कर्ज दिले जाते, तेव्हा AHFPL ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया रक्कम, कालावधी, परतफेडीचा कालावधी आणि विलंबित परतफेडीसाठी लागणारे दंडात्मक शुल्क यांद्वारे समजावून सांगते. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल तर, त्यानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया थकबाकी वसुलीसाठी जमिनीचे कायदे पाळले जातील. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून, जर असेल तर त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

एएचएफपीएल कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी प्राधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती थकबाकी जमा करण्यासाठी किंवा/आणि सुरक्षा बळकावण्यासाठी स्वतःची ओळख करून देईल आणि AHFPL ने जारी केलेले प्राधिकारी पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर, AHFPL द्वारे किंवा अधिकाराखाली जारी केलेले ओळखपत्र दाखवावे. AHFPL च्या. कंपनी ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती पुरवेल.



एचएफपीएलचे कर्मचारी किंवा एचएफपीएलचे संकलन किंवा/ आणि सुरक्षितता परत मिळवण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करतील:

- ग्राहकाशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाच्या ठिकाणी कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसताना आणि त्याच्या निवासस्थानी अनुपलब्ध असल्यास, त्याच्या व्यवसायाच्या/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
- ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे
- ग्राहकांशी नागरी पद्धतीने संवाद/वर्तणूक
- ग्राहकांच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसल्यास, ग्राहकांशी 0700 ते 1900 तासांच्या दरम्यान संपर्क साधला जाईल.
- विशिष्ट वेळी आणि ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल
- वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री देखील दस्तऐवजीकरण केली जाईल
- कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळावे.
- थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थितपणे सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जाईल
- थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सजावट राखली जाईल.

४.६

तक्रारी आणि तक्रारी

अंतर्गत प्रक्रिया

- कंपनी त्याच्या कर्मचाऱ्यांकडून/प्रणाली/प्रक्रियेने केलेली कोणतीही चूक सुधारण्यासाठी त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार करण्याचा प्रयत्न करेल आणि अशा चुकांमुळे चुकीने जमा झालेले कोणतेही शुल्क रद्द करेल.
- कंपनी तांत्रिक बिघाडांमुळे उद्भवणाऱ्या समस्या दूर करण्यासाठी योग्य पर्यायी मार्ग प्रदान करेल.

- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, तो/ती तुमच्या तक्रारीचे स्वरूप स्पष्टपणे सांगून संबंधित शाखेच्या शाखा संचालन व्यवस्थापकाला लिहू किंवा कॉल करू शकतो.

आवश्यक कागदपत्रांसह, असल्यास, आणि ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल.

- जर ग्राहकाकडून लिखित स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर AHFPL त्याला/तिला एक आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असावे. HFC च्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार केल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

४.७

तुमचे ग्राहक (KYC) धोरण जाणून घ्या:

आमच्या कंपनीच्या "तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या" (KYC) धोरणांतर्गत ग्राहकाचे खाते उघडण्यापूर्वी आणि चालवण्यापूर्वी आणि पॉलिसी पुढे नेण्याआधी कंपनी आवश्यकतेनुसार योग्य ती काळजी घेईल. ग्राहकाला त्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे किंवा पुरावे सादर करण्यास किंवा प्रदान करण्यास सांगितले जाईल. कंपनी केवळ अशीच माहिती मिळवण्याची खात्री करेल जेणेकरून कंपनीचे केवायसी, अँटी मनी लाँडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतांची पूर्तता होईल.

कंपनी तुम्हाला कर्ज अर्ज / खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर साहित्य प्रदान करेल आणि त्यात आवश्यक माहिती आणि सत्यापनासाठी आणि/किंवा KYC आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी तयार केलेल्या कागदपत्रांचे सर्व तपशील असतील.

कंपनी प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट करेल आणि कर्ज खाते उघडताना ग्राहकाने मागवलेले आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करेल.

४.८

शाखा बंद / स्थलांतर

AHFPL ग्राहकाला त्याचे शाखा कार्यालय बंद / स्थलांतरित झाल्यास नोटीस देईल.

४.९

तक्रारी

AHFPL कायद्याच्या चौकटीत, दत्तक धोरणे आणि कार्यपद्धतींमध्ये ग्राहकांच्या समाधानासाठी प्रयत्न करेल. कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, ग्राहक आपले खाते असलेल्या व्यवसाय स्थानाच्या प्रभारीकडे संपर्क साधू शकतो आणि उपलब्ध असलेल्या 'तक्रार नोंदवही'मध्ये तक्रार नोंदवू शकतो. AHFPL ने तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारीचे निराकरण करण्याची देखील खात्री केली पाहिजे.

तक्रार नोंदविल्यानंतर, ग्राहकाने तक्रार क्रमांक आणि भविष्यातील संदर्भासाठी तारीख मिळवावी तक्रार निवारणासाठी ग्राहक संबंधित ठिकाणी लिहू/संवादही करू शकतो. (स्थानांच्या यादीसाठी, कृपया वेबसाइटवर लॉग इन करा-[www.adanihousing.in](http://www.adanihousing.in))

प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास किंवा प्रतिसाद न मिळाल्यास तक्रार करावी

खालील पर्यंत वाढवले:

अनुराग पांडे यांना

तक्रार निवारण अधिकारी

अदानी हाऊसिंग फायनान्स प्रा. मर्यादित. 1004/5, सी-विंग, वन बीकेसी,

सी-66, जी ब्लॉक, वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई-400051.

ईमेल आयडी- [anurag.pandey@adani.com](mailto:anurag.pandey@adani.com)

संपर्क क्रमांक - ०२२-६२८२७०६८

प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास किंवा वाजवी वेळेत (6 आठवडे) कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास, ग्राहक खालील पत्त्यावर / तक्रार नोंदणी आणि माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) वर NHB शी संपर्क साधू शकतो:

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग (तक्रार निवारण कक्ष) चौथा मजला, कोर 5-ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर लोधी रोड,

नवी दिल्ली - 110003

तक्रार नोंदणी आणि माहिती डेटाबेस प्रणाली (GRIDS) अंतर्गत तक्रारी(त्या) नोंदवण्यासाठी लिंक:

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

५.

सामान्य

कंपनी करेल:

- कर्जाच्या मंजूरीबद्दल संप्रेषण करताना लागू शुल्क आणि शुल्कांसह त्याच्या कर्ज उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.
- ग्राहकाला अर्ज करण्यास सक्षम करण्यासाठी कोणती माहिती/दस्तऐवज आवश्यक आहे ते सांगा. ग्राहकाची ओळख, पत्ता, रोजगार इ. आणि कायदेशीर आणि नियामकांचे पालन करण्यासाठी वैधानिक अधिकाऱ्यांनी (उदा. पॅन तपशील) विहित केलेले इतर कोणतेही दस्तऐवज यांच्या संदर्भात ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याकडून कोणते दस्तऐवज आवश्यक आहेत याबद्दल देखील सल्ला दिला जाईल. आवश्यकता
- ग्राहकाने त्यांच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे, आवश्यक वाटल्यास, कर्जाच्या अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करा. कंपनी.
- कंपनीला त्याच्या/तिच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांशी चौकशी करायची असल्यास, कंपनीला त्यात सहभागी करण्याची आवश्यकता असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यासाठी सूचित केले जाईल.
- कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर तिने/तिने फसवणूक केली, तर तो/ती तिच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर त्याने/तिने वाजवी काळजी न घेता काम केले आणि यामुळे नुकसान झाले तर तो/ती जबाबदार असेल. त्याच साठी.
- वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करू नये



AHFPL च्या संचालक मंडळाने वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा द्यावा. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला नियमित अंतराने सादर केला जाऊ शकतो, जसे की त्यांनी विहित केले आहे.