

Fair Practices Code

**Aditya Birla Housing
Finance Ltd.**



**ADITYA BIRLA
CAPITAL**

HOME LOANS

INDEX	
English	1-11
हिंदी	12-21
मराठी	22-31
বাংলা	32-42
ಕನ್ನಡ	43-53
தமிழ்	54-64
తెలుగు	65-75
മലയാളം	75-85
ଓଡ଼ିଆ	86-96
ਪੰਜਾਬੀ	97-107
ગુજરાતી	108-118
অসমীয়া	119-129

Fair Practices Code

1. Introduction

This Code has been prepared based on the Master Direction - Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021, RBI/2020-21/73 dated February 17, 2021, as amended from time to time.

This Code sets minimum standards for Aditya Birla Housing Finance Limited (“ABHFL / the Company”) to follow when dealing with the customers present as well as prospective. 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 through 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, through representatives or by any other method. All the employees of ABHFL are required to abide by this Code.

2. ABHFL’s Commitment to Customers:

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

We shall:

- a) 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 (including penal charges, if any) through any one of following:
 - Through Notices in all our branches;
 - Through telephone or helplines;
 - Through our designated staff/ help-desk;
 - From our website.
 - Through a 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 / service offerings or promotional offers will be conveyed to the customers only if he / she / they have given their consent to receive such information or service to ABHFL either by mail or through the application form or by registering for the same on the website or on customer service number.
- 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 / services 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 charges 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/ website i.e. <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / appropriate documents of ABHFL may also indicate the list of documents required to be submitted by the Borrowers / Co-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. ABHFL would inform the Borrower about its decision within a period of 15 days 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 shall keep the customer informed that he would be contacted immediately again.

- b) We shall convey the customer in writing in the vernacular language or in a language as understood by the borrower 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, penal charges (if any) and keep the written acceptance of these terms and conditions by the borrower on our record.
- c) We shall 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, against acknowledgement.
- d) ABHFL shall mention the penalties charged for late repayment in the loan agreement in bold.
- e) Key fact statement (KFS) forming part of the MITC, wherever applicable, shall be provided to the borrower for acceptance before the execution of the contract for all digital lending products.

(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 / disbursement schedule forming part of the loan agreement / other loan documents executed with the customer.
- b) We would give our Customers in the vernacular language or a language as understood by the borrower, the notice of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, penal charges (if any), service charges, prepayment charges, other applicable fee/ charges etc. We shall 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 agreement / other documents executed.
- c) If such change is to Customers disadvantage, he / she / 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 shall release all securities on repayment of all dues 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.
- f) We shall release all the original movable/ immovable property documents and remove charges registered with any registry within a period of 30 days after full repayment and on realization / settlement of the loan account, subject to any legitimate right or lien for any other claim of the Company against the borrower in which case notice shall be given to the borrowers.

(v) Changes in interest rates:

- a) At the time of sanction, the customers shall be communicated about the possible illustrative impact of change in benchmark interest rate on the loan leading to changes in EMI and/or

tenor or both. Subsequently, any increase in EMI / tenor or both on account of the above shall be communicated to the borrower immediately through appropriate means.

- b) At the time of reset of floating interest rates on account of changes in ABHFL reference rates / Benchmark rates, the borrowers will have an option to switch over to a fixed rate loan as per the Board approved "Policy for determination of interest rates, processing and other charges as displayed on our website. The switch from floating rate of interest to fixed rate of interest shall be subject to levy of fees / charges as prescribed under the Most Important Terms and Conditions ("MITC").
- c) At any point during the tenor of the loan the borrowers would also have an option to opt for:
 - i. enhancement in EMI or elongation of tenor or for a combination of both options. This shall be subject to the eligibility norms as prescribed under ABHFL's policy and subject to the charges as prescribed under MITC. ABHFL should take into consideration that the elongation of tenor in case of floating rate loan should not result in negative amortisation and / or tantamount to restructuring and
 - ii. to prepay, either in part or in full, at any point during the tenor of the loan by reaching out to ABHFL through available channels, subject to levy of foreclosure charges/ pre-payment penalty as prescribed under the MITC.

4.2 Guarantee

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

- i. his / her liability as guarantor;
- ii. the amount of liability that he / she will be committing himself / herself to us;
- iii. circumstances in which we will call on guarantor to pay up his / her / their liability;
- iv. whether ABHFL has recourse to their other monies if they fail to pay up as a guarantor;
- v. whether his / her / their liabilities as a guarantor is limited to a specific quantum or are they unlimited;
- vi. time and circumstances in which his / her / their liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which ABHFL will notify him/ her about it.; and we shall keep them informed of any material adverse change in the known financial position of the borrower to whom he / she / 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 shall treat all your personal information as private and confidential [even when you are no longer a customer], and shall be guided by the following principles and policies. We shall 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 shall obtain the 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 a loan account with us, we shall inform him / her when we may pass his / her account details to credit reference agencies and the checks we may make with them.
- b) We may 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 his / her debts, following our formal demand.
- c) We will give credit reference agencies other information about the day-to-day running of his / her loan 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 the 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 shall 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 shall 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 shall provide the 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 0800 hours and 1900 hours, unless the special circumstances of the customer's business or occupation demands otherwise.
- (g) Customers' 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 the customers 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, it is of utmost importance to offer the best in class Customer Service for a sustainable business model. Customer complaints are an integral part of the business life in any corporate entity.

At ABHFL, Customer service and Customer satisfaction are our prime focus. We believe that providing prompt and efficient service is essential not only for customer acquisition, but also to retain and have a long-standing partnership with existing ones. ABHFL has come up with a lot of initiatives that are designed to focus on customer experience and an efficient complaints redressal mechanism with a view to providing the best customer experience..

In order to make ABHFL's redressal mechanism more robust The Grievance Mechanism shall deal with issues arising out of services provided by any outsourced agency / partner engaged by the Company.

ABHFL is registered with Insurance Regulatory & Development Authority of India ("IRDAI") as a Corporate Agent (Composite), for distribution of Insurance Products. Accordingly, the grievance redressal channels shall also be available for resolving issues related to the insurance distribution undertaken by ABHFL as a licensed corporate agent.

4.6.1 Mechanism to handle customer Queries/Requests/Complaints

Level 1:

Customers have the below channels to raise any grievance pertaining to our services provided or may want to report any improper misconduct by ABHFL or its representatives.

- Call our Customer Service Helpline on 1800-270-7000 (Operational from 9 a.m to 9:00 pm. Monday to Sunday)
- 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, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,
Goregaon East, Mumbai- 400 063
- Alternatively, the Customer can also visit the nearest ABHFL branches (Timing- 9.30 am to 6 pm) Except on Holidays – i.e. every 1st & 2nd Saturday, All Sundays & Public Holidays.

Level 2:

If a complaint is received in writing from a customer, ABHFL shall endeavor to acknowledge/respond within a week. The acknowledgement would contain the name & designation of the official who will deal with the grievance. If the complaint is relayed over phone at ABHFL Customer Service Helpline, the customer will be provided with a complaint number. If the resolution provided by the aforesaid channels are unsatisfactory, the customer may write to:

Head – Grievance Redressal Cell at:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

We assure a response within 5 working days.

Level 3:

If the resolution provide by Level 2 above is still unsatisfactory, then the customer may write to the Grievance Redressal Officer. The name and contact details of the Grievance Redressal Officer ("GRO") who is also the Principal Nodal Officer ("PNO") is as follows:

Ms. Smita Nadkarni

Tel. No.: 08045860159

Email Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

Level 4:

If the customer is still not satisfied OR the grievance 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 through post, in prescribed format available at below link, at the address given below:

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(Ocixd2l42Oampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(Ocixd2l42Oampmiuolt4fxz2))/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.

The customer may also visit <https://nhb.org.in> (Under the head of Grievance Redressal System lodge a compliant in Physical mode and Online mode(GRIDS))/
<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.

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 PNO /GRO as also the escalation mechanism as mentioned above in clause (a) above to deal with FinTech/ digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers. Such PNO / GRO shall also deal with complaints against their respective DLAs. Contact details of PNO / GRO shall be prominently displayed on the Company's website, its Lending Service Providers and on Digital Lending Agents and also in the KFS provided to the borrower.

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.

A periodical review of the compliance of the Fair Practice Code and of the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management would be undertaken by ABHFL and a consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board of Directors at regular intervals, as may be prescribed by the board.

4.6.4 Regulation of excessive interest charged

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.

To ensure that the Customers are not charged excessive interest rate and charges on loans and advances by the Company (including penal charges), the Board of the Company has adopted a Policy for Determining Interest Rates, Processing and Other Charges ("Interest Rate Policy") and the same has been put up on the Company's website.

4.6.5. Penal charges in loan accounts

- We shall provide information to the customers about the penal charges for non-compliance / non-observance / violation of any terms and conditions including material terms and conditions governing the products / services availed by the borrower.
- There shall be no capitalization of penal charges i.e. no further interest will be computed on such charges. However, interest on delayed payment shall be levied on the amount of unpaid instalment from the due date till the date of remediation and shall be charged at the prevailing rate of interest and such interest / charge which is in the normal procedures shall be compounded. Further, the Company shall not introduce any additional component to the rate of interest.
- The quantum of penal charges shall be reasonable and commensurate with the non-compliance / non-observance / violation of any terms and conditions including material terms and conditions of loan contract without being discriminatory within a particular loan / product category. The penal charges in case of loans sanctioned to 'individual borrowers, for purposes other than business', shall not be higher than the penal charges applicable to non-individual borrowers for similar non-compliance of material terms and conditions.
- The penal charges are clearly disclosed to the customers in the loan agreement and most important terms & conditions (MITC), in addition to being displayed on website.

5. Ombudsman:

RBI is planning to extend the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ("Scheme") to Housing Finance Companies. In case the Scheme becomes applicable to ABHFL, Ms. Smita Nadkarni shall be appointed as the Principal Nodal Officer.

6. General

- 6.1. ABHFL shall verify the details mentioned by the customer in the loan application by contacting him/her at his/her residence and / or on business telephone numbers and / or physically visiting his/her residence and/or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary.
- 6.2. The customer is expected to co-operate if ABHFL needs to investigate a transaction on the customer's account and with the police/ other investigative agencies, if ABHFL needs to involve them.

- 6.3. If the customer acts fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and if the customer acts without reasonable care and this causes losses, the customer may be responsible for the same.
- 6.4. 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).
- 6.5. 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.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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.
- 6.8. 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. Duplicate copy duly executed between ABHFL and the borrower will be handed over to the borrower under acknowledgement.
- 6.9. ABHFL shall display about their products and services in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
- 6.10. 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.
- 6.11. The Fair Practices Code, in vernacular languages shall be put up on the Company's website for information of various stakeholders.

उचित व्यवहार संहिता

1. परिचय

यह संहिता समय-समय पर संशोधित मास्टर डायरेक्शन - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) डायरेक्शंस, 2021, आरबीआई/2020-21/73 दिनांक 17 फरवरी, 2021, के आधार पर तैयार की गई है।

यह संहिता आदित्य बिड़ला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("एबीएचएफएल / द कंपनी") के लिए न्यूनतम मानकों को निर्धारित करती है जिनका वर्तमान और भावी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन किया जाएगा। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से दैनिक आधार पर ग्राहकों से कैसे व्यवहार करने की अपेक्षा की जाती है।

1.1 संहिता का उद्देश्य है

- ए) ग्राहकों के साथ व्यवहार में उच्च मानकों को स्थापित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- बी) पारदर्शिता में वृद्धि करना जिससे ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- सी) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- डी) ग्राहक और एबीएचएफएल के मध्य अच्छे और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- ई) गृह वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

1.2 संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता एबीएचएफएल द्वारा प्रस्तुत किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्वयं के स्वामित्व वाले और/या बाहरी स्रोत व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, परस्पर संवादात्मक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर, प्रतिनिधियों के माध्यम से या किसी अन्य विधि से प्रदान किए गए हों। एबीएचएफएल के सभी कर्मचारियों को इस संहिता का पालन करना आवश्यक है।

2. ग्राहकों के प्रति एबीएचएफएल की प्रतिबद्धता:

ग्राहक के साथ हमारे सभी व्यवहारों में निष्पक्ष, पारदर्शी तरीके से और उचित तरीके से कार्य करना:

- ए) हमारे द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए और हमारे कर्मचारियों द्वारा अनुसरण की जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं में इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
- बी) यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक नियमों और विनियमों का अक्षरशः पालन करते हैं;
- सी) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

3. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

हम करेंगे:

- ए) यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है।
- बी) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी उस विज्ञापन में जो सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर का संदर्भ सम्मिलित करता है, हम यह भी इंगित करेंगे कि क्या अन्य फीस और शुल्क लागू होंगे और क्या प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।
- सी) ग्राहक निम्नलिखित में से किसी एक के माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य फीस और शुल्कों (दंडात्मक शुल्क सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं:
 - हमारी सभी शाखाओं में नोटिस के माध्यम से;
 - टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;
 - हमारे नामित स्टाफ/हेल्प-डेस्क के माध्यम से;
 - हमारी वेबसाइट से

- सेवा गाइड / टैरिफ अनुसूची की एक प्रति के माध्यम से
- डी) यदि हम सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाते हैं, तो हम प्रयास करेंगे कि ऐसा तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा हम करते हैं।
- ई) एबीएचएफएल ग्राहकों को समय-समय पर हमसे प्राप्त उत्पादों की विशेषताओं के बारे में बताएगा। साथ ही, हमारे अन्य उत्पाद / सेवा प्रस्तावों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जाएगी यदि उन्होंने एबीएचएफएल को ऐसी जानकारी या सेवा प्राप्त करने के लिए या तो मेल द्वारा या आवेदन पत्र के माध्यम से या इसके लिए वेबसाइट पर पंजीकरण करके या ग्राहक सेवा नंबर पर अपनी सहमति दी है।
- एफ) हमने अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाओं का लाभ हम अपने उत्पादों/सेवाओं की मार्केटिंग के लिए ले सकते हैं, जिसमें अन्य विषयों के साथ-साथ उन्हें स्वयं की पहचान देने की आवश्यकता होती है जब वे हमारे उत्पादों/सेवाओं को व्यक्तिगत रूप से या किसी भी इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।
- जी) ग्राहकों से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि हमारे प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, हम जांच करने और ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत को हल करने के लिए उचित कदम उठाएंगे।

4. ऋण

4.1 (i) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग:

1. उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
 2. एबीएचएफएल ऋण आवेदन को प्रोसेस करने के लिए देय फीस/शुल्कों के बारे में सभी जानकारी, ऋण राशि स्वीकृत /वितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो तो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क यदि कोई हो तो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी ब्याज रीसेट क्लॉज के होने और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, के बारे में पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को प्रकट करेगा।
 3. एबीएचएफएल पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग / स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'लागत में सभी' को प्रकट करेगा। ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण होंगे।
- ए) कंपनी द्वारा प्रस्तुत किए गए प्रत्येक उत्पादों के लिए एबीएचएफएल के 'आवेदन पत्र/उचित दस्तावेज' प्रत्येक उत्पाद की आवश्यकता के आधार पर अलग-अलग है और इसमें उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली सभी जानकारी शामिल होगी। अन्य एचएफएल द्वारा प्रस्तुत किए गए समान नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उपरोक्त तुलना के आधार पर एक सूचित निर्णय लेने में उधारकर्ता को सुविधा प्रदान करने के लिए एबीएचएफएल द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी।
- बी) एबीएचएफएल की उपयुक्त दस्तावेजों की आवेदन पत्र/ वेबसाइट यानी <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> में आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ताओं/सह-उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जा सकती है।
- सी) एबीएचएफएल के पास ऋण प्राप्त करने वाले अपने उधारकर्ता को आवेदन पत्र की प्राप्ति की पावती देने की एक व्यवस्था है। एबीएचएफएल सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों की अवधि के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगा।

(ii) ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- ए) सामान्य तौर पर ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय हमारे द्वारा एकत्र किए जाएंगे। हालांकि, यदि हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है तो हम ग्राहक को सूचित रखेंगे कि उससे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- बी) हम ग्राहक को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में बताएंगे और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को हमारे रिकॉर्ड पर रखेंगे।

सी) हम ऋण की स्वीकृति /संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति के साथ ऋण दस्तावेज की एक प्रति, पावती के रूप में अनिवार्य रूप से प्रस्तुत करेंगे।

डी) एबीएचएफएल ऋण अनुबंध में विलंब से भुगतान के लिए लगाई गई पेनल्टी का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगा।

ई) एमआईटीसी का हिस्सा बनने वाला मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस), जहां भी लागू हो, सभी डिजिटल ऋण उत्पादों के अनुबंध के निष्पादन से पहले उधारकर्ता को स्वीकृति के लिए प्रदान किया जाएगा।

(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

आवेदन को अस्वीकार करने का कारण बताते हुए हम उन ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेंगे जिनका आवेदन अस्वीकार कर दिया गया है।

(iv) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

ए) संवितरण ग्राहकों द्वारा उनकी आवश्यकताओं के अनुसार किए गए संवितरण अनुरोध के अनुसार किया जाएगा, जो ग्राहक के साथ निष्पादित ऋण अनुबंधों / अन्य ऋण दस्तावेजों का हिस्सा बनने वाले स्वीकृति पत्र /संवितरण अनुसूची में उल्लेखित मानक नियमों और शर्तों के अधीन होगा।

बी) हम अपने ग्राहकों को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंड शुल्कों (यदि कोई हो), सेवा शुल्कों, पूर्व भुगतान शुल्कों, अन्य लागू फीस/शुल्कों आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में देंगे। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध/निष्पादित अन्य दस्तावेजों में शामिल की गई है।

सी) यदि इस तरह के परिवर्तन से ग्राहकों को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर बिना किसी पूर्व सूचना के अपना खाता बंद कर सकते हैं या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज चुकाए इसे बदल सकते हैं।

डी) ऋण दस्तावेज के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण दस्तावेजों के अनुरूप होगा।

ई) हम सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेंगे जो ग्राहकों के विरुद्ध हमारे किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन हैं। यदि समंजन अधिकार (सेट-ऑफ राइट) का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहकों/उधारकर्ताओं को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत हम प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

एफ) हम सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देंगे और पूर्ण पुनर्भुगतान के पश्चात 30 दिनों की अवधि के भीतर और ऋण खाते की वसूली/निपटान पर, किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देंगे। यह कार्य उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है, इस मामले में उधारकर्ताओं को नोटिस दिया जाएगा।

(v) ब्याज दरों में बदलाव:

ए) स्वीकृति के समय, ग्राहकों को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित उदाहरणात्मक प्रभाव के बारे में सूचित किया जाएगा, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में कोई भी वृद्धि ऋणकर्ता को उचित माध्यम से तुरंत सूचित की जाएगी।

बी) एबीएचएफएल संदर्भ दरों / बेंचमार्क दरों में परिवर्तनों के कारण फ्लोटिंग ब्याज दरों को फिर से निर्धारित करने के समय, उधारकर्ताओं के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित "ब्याज दरों के निर्धारण, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क जैसा कि हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित है के लिए नीति" के अनुसार एक निश्चित दर ऋण पर स्विच करने का विकल्प होगा। फ्लोटिंग ब्याज दर से निश्चित ब्याज दर पर स्विच करना सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों ("एमआईटीसी") के तहत निर्धारित फीस/शुल्कों को लगाने के अधीन होगा।

सी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय उधारकर्ताओं के पास निम्नलिखित को चुनने का विकल्प भी होगा:

i. ईएमआई में वृद्धि या अवधि में दीर्घीकरण या दोनों विकल्पों के संयोजन को। यह एबीएचएफएल की नीति के तहत निर्धारित पात्रता मानदंडों और एमआईटीसी के तहत निर्धारित शुल्कों के अधीन होगा। एबीएचएफएल को इस बात पर ध्यान देना चाहिए कि

फ्लोरिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के दीर्घीकरण से नकारात्मक परिशोधन नहीं होना चाहिए और/या इसे पुनर्निर्धारण के समान नहीं होना चाहिए और

- ii. एमआईटीसी के तहत निर्धारित फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान पेनल्टी (अर्थदंड) के तहत, उपलब्ध चैनलों के माध्यम से एबीएचएफएल तक पहुंचकर ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना।

4.2 गारंटी

जब कोई ऋण का गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो हम उन्हें निम्न के बारे में सूचित करेंगे:

- i. गारंटर के रूप में उनकी देनदारी;
- ii. देनदारी की वह राशि जो वह स्वयं हमारे प्रति प्रतिबद्ध करेगा/करेगी;
- iii. ऐसी परिस्थितियां जिनमें हम गारंटर को उनकी देनदारी चुकाने के लिए बुलाएंगे;
- iv. क्या एबीएचएफएल के पास उनके अन्य धन का सहारा है यदि वे गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहते हैं
- v. क्या गारंटर के रूप में उनकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;
- vi. वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उनकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका जिससे एबीएचएफएल उन्हें इसके बारे में सूचित करेगा; और हम उन्हें उस उधारकर्ता की ज्ञात वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेंगे, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में प्रस्तुत हैं।
- vii. यदि गारंटर बकाया का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर डिफाल्टर माना जाएगा।

4.3 निजता और गोपनीयता

हम आपकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे, [तब भी जब आप ग्राहक नहीं हैं], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होंगे। हम ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहक द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा हो, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, हमारे समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों सहित किसी को भी प्रकट नहीं करेंगे:

- ए) यदि हमें कानून द्वारा जानकारी देनी है;
- बी) यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है;
- सी) यदि हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन हम इसका उपयोग मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए हमारे समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं करेंगे।
- डी) यदि ग्राहक हमसे जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या यदि हमारे पास ग्राहक की अनुमति है;
- ई) यदि हमसे ग्राहक के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हमें इसे देने से पहले ग्राहक की सहमति लेनी होगी;
- एफ) ग्राहक को एबीएचएफएल द्वारा ग्राहक के बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- जी) हम मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेंगे जब तक कि ग्राहक इसके लिए सहमति न दे।

4.4 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- ए) जब ग्राहक हमारे साथ एक ऋण खाता खोलता है, तो हम उसे सूचित करेंगे कि हम उसके खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को कब दे सकते हैं और हम उनके साथ क्या जांच कर सकते हैं।
- बी) हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के हम पर बकाया व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकते हैं यदि:
 - i. ग्राहक भुगतान में पिछड़ गया है;
 - ii. बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है; और

- iii. ग्राहकों ने हमारी औपचारिक मांग का पालन करते हुए, उनके ऋणों को चुकाने के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे हम संतुष्ट हों।
- सी) यदि ग्राहक ने हमें ऐसा करने की अनुमति दी है तो हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उसके ऋण खाते के दैनिक संचालन के बारे में अन्य जानकारी देंगे।
- डी) इन मामलों में, हम ग्राहक को लिखित रूप से सूचित कर सकते हैं कि हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहकों द्वारा दिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रहे हैं। उस समय, हम ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और हमारे द्वारा प्रदान की गई जानकारी के ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में समझाएंगे।
- ई) मांग होने पर हम ग्राहकों को उस जानकारी की एक प्रति प्रदान करेंगे जिसे हमने क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दिया है, या उनके लीफलेट प्रदान करेंगे जो बताते हैं कि क्रेडिट संदर्भ कैसे काम करती हैं।

4.5 बकाया राशि का संग्रहण

- 4.5.1 जब भी हम ऋण देंगे, हम ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएंगे। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या यदि कोई प्रतिभूति हो तो उसे अधिकार में लेकर याद दिलाता शामिल होगा।
- 4.5.2 हमारी संग्रहण नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर निर्मित है। हम ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं। हमारा स्टाफ या बकाया वसूली या/और प्रतिभूति पुनर्ग्रहण में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और हमारे द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर ग्राहक को हमारे द्वारा या हमारे प्राधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। हम ग्राहक को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेंगे और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेंगे।
- 4.5.3 स्टाफ के सभी सदस्य या कोई भी व्यक्ति जो संग्रहण या/और प्रतिभूति पुनर्ग्रहण में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:
 - (ए) ग्राहकों से सामान्यतः उनकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उनके निवास स्थान पर और यदि अनुपलब्ध हो तो व्यापार/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
 - (बी) पहली बार में ग्राहकों को पहचान और प्रतिनिधित्व करने का अधिकार बताया जाएगा।
 - (सी) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
 - (डी) ग्राहकों के साथ सभी बातचीत में पेशेवर और औपचारिक भाषा का उपयोग किया जाएगा।
 - (ई) ग्राहकों के घर जाने के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
 - (एफ) आम तौर पर, हमारे प्रतिनिधि 0800 बजे से 1900 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यापार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा मांग न हो।
 - (जी) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहकों के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।
 - (एच) हम बकाया की वसूली के लिए किए गए प्रयासों का दस्तावेजीकरण करेंगे और ग्राहकों को भेजे गए संचार की प्रतियां रिकॉर्ड में रखी जाएंगी।
 - (आई) बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
 - (जे) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि लेने के लिए कॉल/मुलाकात करने से बचा जाएगा।

4.6 शिकायत निवारण तंत्र

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, एक स्थायी व्यवसाय मॉडल के लिए सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में व्यावसायिक जीवन का एक अभिन्न अंग हैं।

एबीएचएफएल में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि हमारा प्रमुख ध्येय है। हमारा मानना है कि त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल ग्राहक प्राप्त करने के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा लोगों के साथ दीर्घकालिक साझेदारी बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। एबीएचएफएल कई प्रस्तावों लेकर आया है जो ग्राहक अनुभव और सर्वोत्तम ग्राहक अनुभव प्रदान करने की दृष्टि से एक कुशल शिकायत निवारण तंत्र पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डिज़ाइन किये गये हैं।

एबीएचएफएल के निवारण तंत्र को और अधिक मजबूत बनाने के लिए शिकायत तंत्र, कंपनी द्वारा नियुक्त किसी भी बाहरी स्रोत एजेंसी/साझेदार द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से उत्पन्न होने वाले मुद्दों से निपटेगा।

एबीएचएफएल बीमा उत्पादों के वितरण के लिए भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण ("आईआरडीएआई") के साथ एक कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) के रूप में पंजीकृत है। तदनुसार, एक लाइसेंस प्राप्त कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में एबीएचएफएल द्वारा किए गए बीमा वितरण से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए शिकायत निवारण चैनल भी उपलब्ध होंगे।

4.6.1 ग्राहक प्रश्नों/ अनुरोधों/ शिकायतों को संभालने का तंत्र

स्तर 1:

ग्राहकों के पास हमारी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित किसी भी शिकायत को करने के लिए नीचे दिए गए माध्यम हैं या यदि वे एबीएचएफएल या उसके प्रतिनिधियों द्वारा किसी अनुचित दुरुव्यवहार की रिपोर्ट करना चाहते हैं।

- हमारी ग्राहक सेवा हेल्पलाइन को 1800-270-7000 पर कॉल करें (सोमवार से रविवार सुबह 9.00 बजे से रात 9.00 बजे तक संचालित)
- हमें care.housingfinance@adityabirlacapital.com पर ईमेल करें
- हमें नीचे दिए गए पते पर लिखें:
आदित्य बिड़ला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड - ग्राहक सेवा सेल
आर टेक पार्क, 15वीं मंजिल, निरलोन कॉम्प्लेक्स, वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे के द्वारा
गोरेगांव पूर्व, मुंबई-400 063
- वैकल्पिक रूप से, ग्राहक अवकाशों को छोड़कर यानी प्रत्येक पहले और दूसरे शनिवार, सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर निकटतम एबीएचएफएल शाखाओं (समय- सुबह 9.30 बजे से शाम 6 बजे तक) पर भी जा सकते हैं -

स्तर 2:

यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो एबीएचएफएल एक सप्ताह के भीतर पावती/जवाब देने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत पर कार्यवाही करेंगे। यदि शिकायत एबीएचएफएल ग्राहक सेवा हेल्पलाइन पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत नंबर प्रदान किया जाएगा। यदि उपरोक्त चैनलों द्वारा प्रदान किया गया समाधान असंतोषजनक है, तो ग्राहक इस पर लिख सकता है -

प्रमुख - शिकायत निवारण सेल:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

हम 5 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया का आश्वासन देते हैं।

स्तर 3:

उपरोक्त स्तर 2 द्वारा प्रदान किया गया समाधान यदि अभी भी असंतोषजनक है, तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") को लिख सकते हैं। शिकायत निवारण अधिकारी ("जीआरओ") का नाम और संपर्क विवरण जो प्रधान नोडल अधिकारी ("पीएनओ") भी हैं इस प्रकार है:

सुश्री स्मिता नाडकर्णी

दूरभाष. नंबर: 08045860159

ईमेल आईडी: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

स्तर 4:

यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है या एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं हुआ है, तो ग्राहक नीचे दिए गए लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में पोस्ट के माध्यम से हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के पर्यवेक्षी प्राधिकारी - नेशनल हाउसिंग बैंक (राष्ट्रीय आवास बैंक) से अपील कर सकता है। पता नीचे दिया गया है:

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

नेशनल हाउसिंग बैंक

शिकायत निवारण सेल

पर्यवेक्षण विभाग

नेशनल हाउसिंग बैंक, चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड,

नई दिल्ली - 110 003.

ग्राहक <https://nhb.org.in> पर भी जा सकते हैं (शिकायत निवारण प्रणाली के शीर्ष के तहत भौतिक प्रणाली और ऑनलाइन प्रणाली (जीआरआईडीएस)/ <https://grids.nhbonline.org.in> में शिकायत दर्ज करें

4.6.2 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

एबीएचएफएल की हमारी सभी शाखाओं में निम्नलिखित हैं:

- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी के नाम, पते और संपर्क नंबर का प्रदर्शन
- समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स, आदि।
- यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या वो प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करके या एनएचबी, नई दिल्ली को पोस्ट करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है।

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि यदि उनके स्तर पर समाधान करना संभव नहीं है तो शिकायत को उचित स्तर तक पहुंचाया जाए। हालांकि हमारा अंतिम प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में पहुँच जाएं जहां हमारे ग्राहकों को प्रभावी निवारण पाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत न करनी पड़े, शिकायत के कारणों को समझने और शिकायत बढ़ने के दृष्टिकोण से उनकी समीक्षा करने और उनकी पुनरावृत्ति को रोकने के लिए हमने इन शिकायतों को संभालने के लिए एक मजबूत तंत्र स्थापित किया है।

4.6.3 टाइम फ्रेम

शिकायतें दर्ज करने के लिए, ग्राहक ऊपर उल्लेखित किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं (ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए मशीनरी पर बिंदु (ए) देखें)। यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो एबीएचएफएल एक सप्ताह के भीतर पावती / प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उन अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत पर कार्यवाही करेंगे। यदि शिकायत निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर (ग्राहक की शिकायतों को संभालने के लिए मशीनरी पर बिंदु (ए) देखें) पर फोन पर प्रसारित की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और समय की उचित अवधि के भीतर उसे प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। एक बार मामले

की जांच हो जाने के बाद, एबीएचएफएल शिकायत प्राप्त होने पर एक महीने के भीतर या तो ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजने या अधिक समय मांगने की सूचना भेजने का प्रयास करता है और ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए।

प्राप्त होने वाली शिकायतों को हमारी ओर से सही दृष्टिकोण में देखा जाएगा और उनका विश्लेषण किया जाएगा।

किसी भी मुद्दे पर एबीएचएफएल के संचार की जानकारी ग्राहकों को दी जाएगी। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

उधारकर्ताओं द्वारा उठाए गए फिनेटेक/डिजिटल लेंडिंग संबंधी शिकायतों/मुद्दों से निपटने के लिए पीएनओ/जीआरओ में आगे जाने हेतु व्यवस्था भी है जैसा कि उपरोक्त खंड (ए) में बताया गया है। ऐसे पीएनओ/जीआरओ अपने संबंधित डीएलए के विरुद्ध शिकायतों से भी निपटेंगे। पीएनओ/जीआरओ का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट, उसके ऋण सेवा प्रदाताओं और डिजिटल लेंडिंग एजेंटों और उधारकर्ता को प्रदान किए गए केएफएस में भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा होगी/संशोधन किया जाएगा जब भी एबीएचएफएल द्वारा ग्राहक की शिकायतों/आपत्तियों से निपटने में कोई नया बदलाव शामिल किया जाएगा जिसमें नए शिकायत चैनलों की शुरूआत होना, यदि कोई हो, शामिल है।

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्य प्रणाली की नियत समय पर एबीएचएफएल द्वारा समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल, जिसे बोर्ड द्वारा निर्धारित किया जा सकता है, पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

4.6.4 अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन

कंपनी ने ऋण और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।

ब्याज की दर काफी हद तक उधारकर्ता के जोखिम के वर्गीकरण जैसे वित्तीय सामर्थ्य, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाले नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि पर निर्भर करती है।

ब्याज की दर वार्षिक होगी ताकि उधारकर्ता को बिल्कुल सही दरों के बारे में पता रहे जो खाते से ली जाएंगी।

उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तें ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से दर्शाती हैं।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कंपनी द्वारा ग्राहकों से ऋण और उधार पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क (दंडात्मक शुल्कों सहित) न लिया जाए कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों ("ब्याज दर नीति") निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाई है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी डाल दिया गया है।

4.6.5. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क (पेनल चार्जस)

- हम ग्राहकों को किसी भी नियम और शर्तों के गैर-अनुपालन/गैर-पालन/उल्लंघन के लिए दंडात्मक शुल्क के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, जिसमें उधारकर्ता द्वारा प्राप्त उत्पादों/सेवाओं को नियंत्रित करने वाले महत्वपूर्ण नियम और शर्तें भी शामिल हैं।
- दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, विलंबित भुगतान पर ब्याज देय तिथि से लेकर निवारण की तारीख तक अभुक्त किस्त की राशि पर लगाया जाएगा और प्रचलित ब्याज दर पर लिया जाएगा और ऐसा ब्याज/शुल्क जो सामान्य प्रक्रियाओं में है, संयोजित किया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी।
- दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होगी और किसी भी नियम और शर्तों के गैर-अनुपालन/गैर-पालन/उल्लंघन के अनुरूप होगी जिसमें किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के अंतर्गत भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियम और शर्तें शामिल हैं। 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा' अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किए गए ऋणों के मामले में दंडात्मक शुल्क, महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन पर गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होगा।
- दंडात्मक शुल्कों को वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के अलावा, ऋण अनुबंध में और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया गया है।

5. लोकपाल:

आरबीआई, रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 ("योजना") को हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों तक विस्तारित करने की योजना बना रहा है। यदि योजना एबीएचएफएल पर लागू होती है, तो सुश्री स्मिता नाडकर्णी को प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाएगा।

6. सामान्य

- 6.1. यदि आवश्यक समझा गया तो एबीएचएफएल ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लेखित विवरण का इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर संपर्क करके सत्यापन करेगा।
- 6.2. यदि एबीएचएफएल को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और यदि एबीएचएफएल को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जाती है।
- 6.3. यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसान के लिए स्वयं जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- 6.4. एबीएचएफएल ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (ऐसी जानकारी जो कि उधारकर्ता द्वारा प्रकट न की गई हो, और ध्यान में आयी हो।)
- 6.5. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए 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 की जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- 6.6. जब भी ऋण दिया जाता है, एबीएचएफएल ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या यदि कोई प्रतिभूति हो तो उसे वापस लेकर याद दिलाना शामिल होगा।
- 6.7. ऋणों की वसूली के मामले में, एबीएचएफएल उत्पीड़न जैसे उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि का सहारा नहीं लेगा। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों के अशुभ व्यवहार भी शामिल हैं, एबीएचएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- 6.8. एबीएचएफएल को सभी मामलों में ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करना होगा। दस्तावेज एबीएचएफएल द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और प्रतिभूति दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। एबीएचएफएल और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित दस्तावेज की डुप्लिकेट प्रतिलिपि पावती के तहत उधारकर्ता को सौंपी जाएगी।
- 6.9. एबीएचएफएल अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शन करेगा।
- 6.10. एबीएचएफएल ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, एबीएचएफएल उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, यह एबीएचएफएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- 6.11. उचित व्यवहार संहिता को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर लिखा जाएगा।

योग्य सराव संहिता

1. ओळख

ही संहिता आरबीआयच्या मार्गदर्शक सूचना - गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी- गृहनिर्माण वित्त कंपनी – गृहनिर्माण वित्त कंपनीचे (रिझर्व्ह बँक), २०२१, आरबीआय / २०२०-२१/ ७३, दिनांक फेब्रुवारी, १७, २०२१ च्या निर्देशांच्या आधारावर त्यात वेळोवेळी सुधारणा करून तयार करण्यात आली आहे.

या संहितेने आदित्य बिरला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेडला (एबीएचएफएल / द कंपनी) सध्याचे तसेच भविष्यातील ग्राहकांशी कसा व्यवहार करावा याबद्दल पालन करावयाचे नियम-मानके स्थापित करण्यात आली आहेत. ही संहिता ग्राहकांना माहिती पुरवते व दैनंदिन आधारावर कंपनीने त्याच्याशी कसा व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करते.

1.1 संहितेची उद्दिष्टे-

- ए) ग्राहकांशी व्यवहार करताना उच्च मापदंड स्थापित करून चांगल्या व न्याय्य पध्दतींना प्रोत्साहन देणे
- बी) ग्राहकांना कंपनीकडून मिळणाऱ्या सेवांबाबत कोणत्या योग्य त्या अपेक्षा कराव्यात ते समजण्यासाठी पारदर्शकता वाढवणे ;
- सी) उच्च कार्यान्वयन मानके प्राप्त करण्यासाठी स्पर्धांच्या माध्यमातून बाजारपेठ तंत्रांना प्रोत्साहन देणे;
- डी) ग्राहक व एबीएचएफएल यांच्यामध्ये निष्पक्ष व सौहार्दपूर्ण नात्यासाठी प्रोत्साहन देणे;
- ई) गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेबाबत विश्वास वाढवणे.

1.2 संहितेचे उपाययोजन

ही संहिता एबीएचएफएलद्वारे देण्यात येणाऱ्या डिजिटल व्यासपीठाद्वारे (स्वतःच्या मालकीच्या आणि / किंवा बाहेरील व्यवस्थेच्या अंतर्गत), काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादाच्या इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटच्या माध्यमातून, प्रतिस्पर्धीच्या मार्फत किंवा अन्य कोणत्याही पध्दतीने देण्यात येणाऱ्या उत्पादने व सेवांना लागू होते. एबीएचएफएलच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना या संहितेचे पालन करणे बंधनकारक आहे.

2. एबीएचएफएलची ग्राहकांशी बांधीलकी:

या माध्यमातून आमच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष, पारदर्शक तसेच योग्य पध्दतीने वागणे :

- ए) आम्ही देत असलेल्या उत्पादने व सेवांसाठी या संहितेतील वचने व मानकांची पूर्तता केली जाते आणि आमचे कर्मचारी या प्रक्रिया व पध्दतींचे अनुसरण करतात;
- बी) आमची उत्पादने आणि सेवा कायदे व नियमांची पूर्तता करतात, याची खात्री करणे ;
- सी) ग्राहकांबरोबरचे आमचे व्यवहार हे अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील याची खात्री करणे.

3. जाहीरात, विपणन आणि विक्री

आम्ही हे केले पाहिजे:

- ए) जाहीरात आणि प्रसिध्दी करणारे सर्व साहित्य हे स्पष्ट असेल, दिशाभूल करणारे नसेल.
- बी) कोणत्याही माध्यमातील कोणतेही जाहीराती किंवा प्रसिध्दीसाठीचे साहित्य जे सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधून घेणारे असते आणि त्यात व्याजदराच्या संदर्भाचा समावेश असेल, तर आम्ही अन्य काही शुल्क किंवा अधिभार लागू होतील का याबद्दलही सूचित करू आणि विनंती केल्यास संबंधित अटी व शर्ती उपलब्ध असतील.
- सी) ग्राहकांना खालीलपैकी कोणत्याही एका माध्यमातून व्याजदर, समान शुल्क व अधिभार (दंडाचे शुल्क असल्यास त्यासह) याबद्दलची माहिती मिळू शकते :
 - विक्री
 - आमच्या सर्व शाखांना नोटीस पाठवून
 - दूरध्वनी किंवा हेल्पलाईनच्या माध्यमातून ;
 - त्यासाठी निश्चित केलेल्या कर्मचारी / मदत केंद्राद्वारे

- आमच्या वेबसाईटमधून
- सेवा मार्गदर्शक पुस्तिकेची प्रत / दरपत्रकाच्या माध्यमातून

डी) मदत देण्यासाठी जर आमच्याकडून त्रयस्थ पक्षाची मदत घेतली गेली असेल, तर ते त्रयस्थ पक्षही आमच्या ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा त्रयस्थ पक्षांना उपलब्ध असल्यास) आमच्यासारख्याच गोपनीयता व सुरक्षिततेने हाताळतील.

ई) एबीएचएफएल वेळोवेळी ग्राहकांशी आमच्याकडे उपलब्ध असलेल्या उत्पादनाच्या वैशिष्ट्यांबद्दल संपर्क साधेल. त्याशिवाय, आमची अन्य उत्पादने / देण्यात येणाऱ्या सेवा किंवा प्रसिध्दीसाठीचे प्रस्ताव ग्राहकांपर्यंत पोचवले जातील, जर ग्राहकाने तो / ती / ते अशा प्रकारची माहिती किंवा सेवा देण्यासाठीची परवानगी एबीएचएफएलला मेल किंवा अर्जाद्वारे किंवा वेबसाईटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून दिली असेल, तरच असे प्रस्ताव पोचवले जातील.

एफ) ज्यांच्या सेवा आम्ही आमची उत्पादने / सेवेचे विपणन करण्यासाठी वापरू शकतो अशा आमच्या थेट विक्री संस्थांसाठी (डीएसए) आम्ही एक आचारसंहिता तयार केली आहे. यात इतर बाबींसोबतच आमची उत्पादने / सेवा वैयक्तिकरित्या किंवा कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाच्या मार्फत ग्राहकांशी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे.

जी) आमचे प्रतिनिधी / कुरियर किंवा डीएसए अयोग्य वर्तणूक करत असल्याची किंवा या आचारसंहितेचा भंग करत असल्याची तक्रार प्राप्त झाल्यावर, आम्ही चौकशीसाठी करण्यासाठी आणि ग्राहकांचे समाधान होण्यासाठी योग्य ती पावले उचलू.

4. कर्ज

4.1 (i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया :

1. कर्जदाराशी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेतच सर्व संपर्क होणे आवश्यक आहे.
2. एबीएचएफएल कर्जाच्या अर्जासाठी करण्याच्या प्रक्रियेसाठीचे सर्व शुल्क /अधिभार, जर कर्ज मंजूर झाले नाही / वितरित झाले नाही तर किती रक्कम कर्जदाराला परत मिळणार आहे, मुदतपूर्व परतफेडीचे पर्याय आणि काही शुल्क असल्यास, परतफेडीला विलंब झाल्याचे त्यासाठीचा दंड असल्यास त्याची रक्कम, कर्ज स्थिर दरावरून फ्लोटिंग दरावर किंवा त्याउलट हस्तांतरित करायचे असल्यास त्यासाठीचे हस्तांतरण शुल्क, व्याजदर पुनर्रचना कलम असल्यास किंवा कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होणारा कोणताही घटक याबद्दलची सर्व माहिती पारदर्शकपणे कर्जदाराकडे उघड करेल.
3. कर्जाच्या अर्जावरील प्रक्रिया / कर्ज मंजूर करण्यासाठी समाविष्ट असलेला 'सर्व खर्च' एबीएचएफएल पारदर्शक पध्दतीने उघड करेल. असे शुल्क / अधिभार कोणत्याही फरकाशिवाय असेल.

ए) एबीएचएफएलच्या प्रत्येक उत्पादनासाठी कंपनीकडून देण्यात येणारे 'अर्ज / योग्य कागदपत्रे' हे प्रत्येक उत्पादनाच्या आवश्यकतेनुसार वेगवेगळी असतात आणि कर्जदाराकडून सादर करण्यात येणारी सर्व आवश्यक त्या माहितीचा यामध्ये समावेश असेल. अन्य गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या सारख्याच अटी व शर्तीची तुलना करण्यासाठी व या तुलनेवर आधारित निर्णय घेणे कर्जदाराला सोयीचे व्हावे यासाठी एबीएचएफएलकडून सर्व गरजेची माहिती पुरवली जाईल.

बी) अर्जाचे फॉर्म/ वेबसाइट म्हणजे <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> एबीएचएफएलची योग्य कागदपत्रे यामधूनही कर्जदार / सह-अर्जदारांनी सादर करण्याच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादीही सूचित केली जाऊ शकते.

सी) कर्जदाराकडून कर्ज मिळवण्यासाठी अर्ज प्राप्त झाला की त्याला पोचपावती देण्यासाठी एबीएचएफएलकडे यंत्रणा आहे. या पावतीच्या तारखेनंतरच्या १५ दिवसांच्या कालावधीमध्ये एबीएचएफएल त्यांचा निर्णय कर्जदाराला सर्व आवश्यक त्या पूर्ण माहितीसह कळवते.

(ii) कर्ज मूल्यांकन अटी व शर्ती

- ए) कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळेस आमच्याकडून संकलित केले जातील. मात्र, जर त्याशिवाय काही अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास, ग्राहकाला पुन्हा त्वरित संपर्क साधला जाईल, असे आमच्याकडून ग्राहकाला सूचित करण्यात येईल.
- बी) कर्ज मंजूर झाल्याचे त्याच्या सर्व अटी शर्तीसह, वार्षिक व्याजदर काय काय आहे, अर्जाची पध्दत, हप्त्यांची रचना, दंडाचा शुल्क (जर काही असेल) कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत मंजुरी पत्र पाठवून किंवा अन्य मार्गाने आमच्याकडून कळवण्यात येईल आणि कर्जदारानेही या अटी व शर्ती स्वीकारल्याचे आमच्या नोंदीमध्ये ठेवण्यात येईल.
- सी) कर्जाच्या दस्तावेजाची एक प्रत कर्ज मंजुरी / वितरणाच्या वेळेस आमच्याकडून प्रत्येक कर्जदाराला कर्जाच्या दस्तावेजात सांगितलेल्या

सर्व जोडलेल्या कागदपत्रांची एक प्रत, पोचपावतीसह दिली जाईल.

- डी) कर्जाच्या परतफेडीला उशीर झाल्यास त्याबद्दलचे दंड एबीएचएफएल कर्जाच्या करारामध्ये ठळक अक्षरांत नमूद करेल.
- ई) एमआयटीसीचा भाग असणारे की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) जेथे लागू असेल, तेथे कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी स्वीकृतीसाठी सर्व कर्ज उत्पादनांसाठी कर्जदाराला देण्यात येईल.

(iii) कर्जाचा अर्ज नामंजूर झाल्यास संपर्क

ज्या ग्राहकाचा अर्ज नामंजूर झाला आहे, त्या ग्राहकाला आम्ही कर्जाचा अर्ज फेटाळला गेल्याच्या कारणांसह लेखी स्वरूपात अर्ज नामंजूर झाल्याचे आम्ही कळवू.

(iv) अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- ए) कर्ज कराराचा भाग असलेल्या / ग्राहकाकडे देण्यात आलेल्या कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये अन्य कर्जाच्या मंजुरी पत्रात / वितरण वेळापत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे प्रमाणित अटी व शर्तीनुसार ग्राहकांच्या कर्ज वितरणाच्या विनंतीनुसार कर्जाचे वितरण केले जाईल.
- बी) आमच्या ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, दंडाचे शुल्क (असल्यास), सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेडीचे शुल्क, इतर लागू असलेले शुल्क / अधिभार यांच्यासह अटी व शर्तीमधील कोणताही बदल झाल्यास त्याची सूचना आम्ही देऊ. व्याजदर व शुल्कातील बदल केवळ भविष्यातील वेळेनुसार होतील. कर्जकरार / अन्य देण्यात आलेल्या कागदपत्रांमध्ये या संदर्भात योग्य अट समाविष्ट करण्यात आली आहे.
- सी) जर अशा प्रकारचे बदल ग्राहकाच्या तोट्याचे असतील तर, तो / ती / ते ६० दिवसांच्या आत व कोणत्याही नोटीसशिवाय त्यांचे खाते बंद करू शकतात किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता हस्तांतरित करू शकतात.
- डी) कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये देयक किंवा कामाचा वेग वाढवण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागवण्याचा निर्णय घेणे हे कर्जाच्या कागदपत्रांशी सुसंगत असेल.
- ई) सर्व कर्ज रोख्यांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकीत रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही वैध अधिकारानुसार किंवा ग्राहकांच्या विरोधात आमच्याकडे असलेल्या अन्य कोणत्याही दाव्यासाठी धारण अधिकार आम्ही सोडू शकतो. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला गेला तर, ग्राहक / कर्जदारांना उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्यांची परतफेड होईपर्यंत त्या सुरक्षा राखून ठेवण्याचा आम्हाला अधिकार आहे, अशा प्रकारची सूचना ग्राहकांना दिली जाईल.
- एफ) कंपनी ज्या प्रकरणात कर्जदारांना नोटीस कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन किंवा अन्य कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या सर्व जंगम / अस्थिर जंगम मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे आम्ही देऊ व पूर्ण परतफेडीनंतर ३० दिवसांच्या आत व कर्ज खात्याच्या वसुली / तडजोडीवर कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकू.

(v) व्याजदरातील बदल:

- ए) ग्राहकांना आधारभूत व्याजदरातील बदलामुळे हप्ता आणि / किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या बदलाच्या प्रभावाबाबत मंजुरीच्या वेळेस कळवले जाईल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे हप्ता / मुदत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास कर्जदाराला ते योग्य त्या मार्गांनी ताबडतोब कळविले जाईल.
- बी) एबीएचएफएल संदर्भ दर / आधारभूत दरांतील बदलांमुळे फ्लोटिंग व्याजदराची पुनर्रचना करताना, आमच्या वेबसाईटवर दर्शविलेल्या शुल्काप्रमाणे "व्याजदर व प्रक्रिया ठरविण्याच्या निर्धारित धोरणानुसार स्थिर कर्जदरावर बदलण्याचा (हस्तांतरित करण्याचा) पर्याय असेल. फ्लोटिंग व्याजदर ते स्थिर व्याजदरातील बदलांवरील शुल्क हे सर्वाधिक महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) शुल्क/ दंडामध्ये सांगितल्याप्रमाणे असेल. "
- सी) कर्जमुदतीच्या कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराला खालीलपैकी पर्याय निवडण्याचा पर्याय असेल:
- हप्ता किंवा मुदतीतील वाढ किंवा एकत्रितरित्या दोन्ही पर्याय.
- हे एबीएचएफएमधील धोरणात सांगितलेल्या पात्रता निकषांनुसार लागू असावे आणि एमआयटीसीमध्ये सांगितल्याप्रमाणे शुल्क लागू

होईल. फ्लोटिंग कर्जदराबाबत मुदतवाढ झाल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होऊ नये आणि / किंवा पुनर्रचना आणि

- ii. एमआयटीसी अंतर्गत विहित केलेल्या मुदतपूर्व कर्जफेडीचे शुल्क / पूर्व-देयक दंड आकारण्याच्या अधीन असलेल्या उपलब्ध मार्गांद्वारे एबीएचएफएलशी संपर्क साधून कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर अंशतः किंवा पूर्ण पूर्व देयक करणे यासंदर्भात शुल्क लागू असेल.

4.2 हमी

जेव्हा एखाद्याचा कर्जासाठी जामीनदार म्हणून विचार केला जातो, त्यांना आम्ही खालील गोष्टींबाबत माहिती देऊ :

- i) त्याचे / तिचे जामीनदार म्हणून दायित्व
- ii) तो / ती आम्हाला देणार असलेली दायित्वाची रक्कम
- iii) कोणत्या परिस्थितीत आम्ही जामीनदाराला त्याचे / तिच्या दायित्वाची रक्कम भरण्यास सांगू
- iv) जर जामीनदार म्हणून ते पैसे भरण्यास अपयशी ठरले तर एबीएचएफएलने त्यांचे पैसे घेतले आहेत का;
- v) जामीनदार म्हणून त्याचे / तिचे / त्यांचे दायित्व मर्यादित कालावधीसाठी आहे की अमर्यादित;
- vi) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून त्याची/तिची/त्यांचे दायित्व पार पाडावे लागेल हे एबीएचएफएल त्याला / तिला सूचित करेल आणि ज्या कर्जदारासाठी तो /ती/ ते जामीनदार म्हणून उभे आहेत, त्यांच्या ज्ञात असलेल्या आर्थिक परिस्थितीत कोणताही विपरीत बदल झाल्यास त्याची माहिती आम्ही देत राहू.
- vii) जर कर्ज देणान्याने / कर्ज पुरवठादाराने मागणी करुनही थकबाकीची रक्कम भरण्यासाठी पुरेसे मार्ग असूनही जामीनदाराने पैसे भरण्यास नकार दिला तर, त्या जामीनदारालाही ऐच्छिक थकबाकीदार असे म्हटले जाईल.

4.3 खाजगीपणा आणि गोपनीयता

आम्ही तुमची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय ठेवू (काही काळाने जरी तुम्ही आमचे ग्राहक राहिला नाहीत तरी). त्यासाठी आम्ही खालील तत्व आणि धोरणांचा अवलंब करू. आम्ही ग्राहकाच्या खात्याशी संबंधित कोणतीही माहिती किंवा डेटा , मग तो ग्राहकाने दिलेला असेल किंवा अन्य मार्गाने मिळालेली माहिती असेल, तो खालील अपवाद वगळता अन्य कुणालाही किंवा आमच्या अन्य कंपन्या / संस्था यांपैकी कुणालाही देणार नाही :

- ए) जर कायद्याने आम्हाला माहिती द्यावी लागणार असेल तर;
- बी) जनतेप्रति कर्तव्य म्हणून माहिती उघड करावी लागल्यास ;
- सी) जर आमच्या हितसंबंधांसाठी आम्हाला माहिती द्यावी लागली तर (उदा. घोटाळा रोखण्यासाठी), पण आम्ही हे अन्य किंवा आमच्या समुहातील कंपन्यांच्या विपणनासाठी ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्याबद्दलची माहिती (नाव व पत्त्यासह) कारण म्हणून वापरणार नाही;
- डी) जर ग्राहकाने आम्हाला माहिती उघड करण्याची विनंती केली, किंवा आमच्याकडे ग्राहकाची परवानगी असेल तर;
- ई) जर आम्हाला ग्राहकाबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितला तर, तो देण्याआधी आम्हाला ग्राहकाची परवानगी लागेल;
- एफ) एबीएचएफएलकडे असलेल्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये काही प्रवेश करण्यासाठी सध्या अस्तित्वात असलेल्या कायदेशीर चौकटीअंतर्गत अधिकारांची व्याप्ती ग्राहकांना कळवली जाईल.
- जी) ग्राहकांच्या परवानगाशिवाय आम्ही त्यांची वैयक्तिक माहिती विपणनाच्या हेतूसाठी वापरणार नाही.

4.4 कर्ज संदर्भ संस्था (क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी)

- ए) जेव्हा ग्राहक आमच्याबरोबर कर्ज खाते उघडतात, तेव्हा आम्ही जर त्याच्या / तिच्या खात्याचे तपपशील कर्ज संदर्भ संस्थांकडे कधी पाठवत आहोत याबद्दल आणि ते याबद्दल कधी तपासणी करू शकतात याबद्दल माहिती देऊ.
- बी) ग्राहक आम्हाला देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाबद्दल आम्ही कर्ज संदर्भ संस्थांना माहिती देऊ शकतो, जर,
 - i) ग्राहकाकडून देयक देण्यास विलंब झाला असेल;
 - ii) जर थकीत असलेली रक्कम वादात नसेल; आणि

- iii) आम्ही औपचारिकरित्या मागणी केल्यानंतर, आम्ही कर्जाची परतफेड करण्याबाबत समाधानी आहोत असा प्रस्ताव त्याने / तिने दिलेला नसेल.
- सी) जर ग्राहकाने परवानगी दिली तर, त्याच्या / तिच्या कर्जखात्याच्या दैनंदिन कामकाजाबद्दलची अन्य माहिती आम्ही कर्ज संदर्भ संस्थांना देऊ.
- डी) अशा परिस्थितीत, आम्ही ग्राहकाला लेखी हे सूचित करू की ग्राहकाच्या कर्जाबद्दलची माहिचतती आम्ही कर्ज संदर्भ संस्थांना देण्याचा विचार करत आहोत. त्यावेळेस, ग्राहकाला आम्ही कर्ज संदर्भ संस्थेची भूमिका आणि कर्ज मिळण्यासाठी या दिलेल्या माहितीचा काय परिणाम होईल हे समजावून सांगू.
- ई) ग्राहकांनी मागणी केल्यास, कर्ज संदर्भ संस्थांना दिलेल्या माहितीची प्रत आम्ही ग्राहकाला देऊ, किंवा कर्ज संदर्भ कशाप्रकारे काम करते हे स्पष्ट करणारी त्यांची पत्रके त्यांना देऊ.

4.5 थकबाकीची वसुली

- 4.5.1 जेव्हा आम्ही कर्ज देऊ, त्याच वेळेस कर्ज परतफेडीची प्रक्रिया म्हणजे रक्कम, मुदत व परतफेडीचा कालावधी हे स्पष्टपणे समजावून सांगू. मात्र, जर ग्राहकाने परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही, तर कर्जवसुली करण्यासाठी देशातील कायदानुसार योग्य ती पावले उचलली जातील. या प्रक्रियेत ग्राहकाला नोटीस पाठवणे किंवा वैयक्तिक भेटी देणे आणि / किंवा सुरक्षा ठेव असल्यास त्याचा ताबा घेणे यांचा समावेश असेल.
- 4.5.2 आमची वसुलीचे धोरण हे सौजन्य, निष्पक्ष वर्तणूक व मन वळवण्याच्या तत्वावर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास वृद्धीगत करणे व त्यांच्याबरोबर दीर्घकालीन दृढ संबंध निर्माण करण्यावर आमचा विश्वास आहे. वसुली किंवा / आणि सुरक्षेचा ताबा घेण्याकरता आलेले आमचे कर्मचारी किंवा आमचे प्रतिनिधीत्व करणारी कोणतीही अधिकृत व्यक्ती त्याची / तिची ओळख दाखवेल व विनंती केल्यास आमच्याकडून जारी करण्यात आलेले अधिकृत पत्र व आम्ही जारी केलेले त्याचे / तिचे ओळखपत्र ग्राहकाला दाखवतील. ग्राहकाला थकबाकीबद्दल सर्व माहिती देऊ आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करू.
- 4.5.3 सर्व कर्मचारी सदस्य किंवा थकबाकी वसुली किंवा / आणि सुरक्षा ठेवीचा ताबा घेणारी आमचे प्रतिनिधीत्व करणारी कोणतीही अधिकृत व्यक्ती खालील मार्गदर्शक सूचनांचे पालन करेल;
 - ए) साधारणपणे ग्राहकाने निवडलेल्या ठिकाणी ग्राहकाशी संपर्क साधला जाईल आणि असे ठिकाण ग्राहकाने सांगितलेले नसल्यास, त्याच्या निवासस्थानी आणि तेही उपलब्ध नसल्यास, त्यांच्या कामाच्या/ व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
 - बी) जे कर्मचारी तिथे असतील, ते प्रतिनिधीत्व करण्याचा त्यांची ओळख व अधिकार सर्वप्रथम सांगतील.
 - सी) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
 - डी) ग्राहकाशी संवाद साधताना व्यावसायिक व औपचारिक भाषा वापरली जाईल.
 - ई) ग्राहकाने सांगितलेल्या ठिकाणी सभ्यता व मर्यादेचे पालन केले जाईल.
 - एफ) ग्राहकांच्या कामाचे / व्यवसायानुसार विशेष मागणी केली जात नाही, तोपर्यंत सहसा, आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांना सकाळी ८ ते संध्याकाळी ७ या वेळेत संपर्क साधतील.
 - जी) विशिष्ट वेळेस किंवा विशिष्ट ठिकाणी फोन न करण्याची विनंती ग्राहकांनी केली असल्यास त्याचा शक्य तोपर्यंत आदर केला जाईल.
 - एच) थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी करण्यात आलेले प्रयत्नांचे दस्तावेजीकरण केले जाईल व ग्राहकांना पाठवण्यात आलेल्या संभाषणाच्या प्रतीची नोंद ठेवण्यात येईल.
 - आय) थकीत रकमेबाबतचे सर्व वाद किंवा मतभेद आपापसांत स्वीकारार्ह पद्धतीने मिटवण्यासाठी सर्व मदत केली जाईल.

जे) थकीत रकमेची वसुली करण्यासाठी फोन करण्यासाठी / भेट देताना कुटुंबातील दुःखाचे, शोकाचे किंवा अन्य अशाच आपत्तीचे प्रसंग टाळले जातील.

4.6 तक्रार निवारण यंत्रणा :

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, शाश्वत व्यवसाय प्रतिरूपासाठी सर्वोत्तम दर्जाची ग्राहक सेवा देणे हे सगळ्यात जास्त महत्त्वाचे आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेमध्ये, ग्राहकांच्या तक्रारी हा व्यावसायिक जीवनाचा एक अविभाज्य भाग आहे.

एबीएचएफएलमध्ये, ग्राहक सेवा व ग्राहकांचे समाधान यावर आम्ही सर्वात जास्त भर देतो. तातडीची आणि प्रभावी सेवा पुरवणे हे फक्त ग्राहक मिळवण्यापुरतेच महत्त्वाचे नाही, तर ते टिकवण्यासाठी आणि त्यांच्याबरोबर दीर्घकालीन भागीदारी कायम राहण्यासाठीही आवश्यक आहे. ग्राहकांना सर्वोत्तम अनुभव मिळावा या दृष्टीकोनातून ग्राहकांच्या अनुभवावर भर देणारे अनेक उपक्रम आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा एबीएचएफएलमध्ये खास तयार करण्यात आल्या आहेत.

एबीएचएफएलची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक मजबूत करण्याच्या दृष्टीने आम्ही तक्रारींचे निवारण कंपनीअंतर्गतच करण्याचा प्रयत्न निश्चितच करू. बाहेरून मदत घेतलेल्या संस्था / कंपनीच्या भागीदारांनी दिलेल्या सेवांमुळे निर्माण झालेल्या समस्यांचे निराकरण तक्रार निवारण यंत्रणा करेल.

एबीएचएफएल ही इन्शुरन्स रेग्युलेटरी अँड डेव्हलपमेंट ऑथोरिटी ऑफ इंडिया (आयआरडीएआय) विमा नियमन व विकास प्राधिकरणाबरोबर विमा उत्पादनांच्या वितरणासाठी कॉर्पोरेट संस्था म्हणून नोंदणीकृत आहे. त्यानुसार, तक्रार नावारण यंत्रणाही एबीएचएफएलने एक परवानाधारक विमा एजंट म्हणून घेतलेल्या विमा वितरणासंदर्भातील सर्व प्रकारच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध असेल.

4.6.1 ग्राहकांचे प्रश्न / विनंती / तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा

स्तर 1:

आमच्या सेवांशी संबंधित काहीही तक्रारी असतील किंवा एबीएचएफएलद्वारे किंवा त्यांच्या प्रतिनिधीद्वारे अयोग्य वागणूक मिळाली असेल तर त्याबाबत ग्राहक खालील माध्यमांतून तक्रार करू शकतात

आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाईनला या क्रमांकावर फोन करा 1800-270-7000 (सोमवार ते रविवार सकाळी ९.०० ते रात्री ९.०० वाजेपर्यंत कार्यरत)

आम्हाला या पत्त्यावर ईमेल करा care.housingfinance@adityabirlacapital.com

आम्हाला खाली दिलेल्या पत्त्यावर पत्रही लिहू शकता:

आदित्य बिरला हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड- ग्राहक सेवा सेल

आर, टेक पार्क, 15 वा मजला, निर्लोन कॉम्प्लेक्स, पश्चिम दुतगती मार्गाबाहेर,

गोरेगाव पूर्व , मुंबई- 40063

त्याशिवाय पर्याय म्हणून ग्राहक एबीएचएफएलच्या त्यांच्या निकटच्या शाखेलाही भेट देऊ शकतात (वेळ - सकाळी 9.30 ते संध्याकाळी 6.00) फक्त सुट्टी वगळता- म्हणजे 1 ला व 2 रा शनिवार , सर्व रविवार व सार्वजनिक सुट्टी.

स्तर 2:

जर ग्राहकाकडून लेखी स्वरूपात तक्रार प्राप्त झाली, तर एबीएचएफएल एका आठवड्याच्या आत त्याची पोचपावती देण्याचा / प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल. पावतीमध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व त्याचे पद याबद्दलची माहिती असेल. जर तक्रार एबीएचएफएलच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाईनवर फोनवरून करण्यात आली असेल, तर ग्राहकाला एक तक्रार क्रमांक दिला जाईल. जर वर उल्लेख केलेल्या माध्यमांतून दिली गेलेली उत्तरे असममानाधानकारक असतील तर , ग्राहक या पत्त्यावर तक्रार पाठवू शकतात-

प्रमुख- तक्रार निवारण कक्ष -

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

आपल्याला 5 कार्यालयीन दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळेल याची आम्ही खात्री देतो.

स्तर 3:

जर वर दिलेला स्तर २ मधील उत्तरही असमाधानकारक असेल, तर ग्राहक आमच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी ("जीआरओ") संपर्क साधून तक्रार पाठवू शकतात. जीआरओ, जे प्रधान नोडल अधिकारीही आहेत, त्यांचे नाव व संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे:

कु. स्मिता नाडकर्णी

दूरध्वनी क्रमांक: + 080458 6016

ईमेल: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

स्तर 4 :

जर ग्राहकाचे अजूनही समाधान झाले नसेल किंवा एका महिन्याच्या आत तक्रारीचे निवारण झाले नसेल, तर ग्राहक गृहकर्ज वित्त कंपन्यांच्या पर्यवेक्षीय अधिकाऱ्यांशी- म्हणजेच राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी पोस्टाने खाली दिलेल्या लिंकमधील विहित नमुन्यानुसार, दिलेल्या पत्त्यावर संपर्क साधू शकतो :

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

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक

तक्रार निवारण कक्ष

पर्यवेक्षण विभाग

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, 4 था मजला, कोर-5

इंडिया हॉबिटेंट सेंटर, लोधी रोड,

नवी दिल्ली- 110003.

त्याशिवाय ग्राहक <https://nhb.org.in> (तक्रार निवारण प्रणाली या शीर्षकाखाली तक्रार प्रत्यक्षरित्या आणि ऑनलाईन पद्धतीने नोंदवावी (जीआरआयडीएस))

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

4.6.2 प्रदर्शनीय भागात लावण्यासाठी बंधनकारक

एबीएचएफएलच्या शाखांमध्ये खालील गोष्टी आहेत :

- तक्रार आणि सूचना मिळण्यासाठी योग्य व्यवस्था
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता व संपर्क क्रमांक
- समस्या निवारणासाठी लागणारा एकूण वेळ, प्रश्न सोडवण्यासाठीची व्यवस्था, इ.
- जर तक्रारीवर कंपनीकडून एक महिन्याच्या कालावधीच्या आत काहीही प्रतिसाद आला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर ग्राहक असमाधानी असतील तर, तक्रारदार राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी त्यांच्या वेबसाईटवर किंवा एनएचबीच्या नवी दिल्लीच्या पत्त्यावर पोस्टाने संपर्क साधून तक्रार दाखल करू शकतो.

ग्राहकांचे समाधान होईल अशा पद्धतीने तक्रार निवारण कक्ष सर्व तक्रारी सोडवेल. त्याच्या /तिच्या स्तरावर तक्रारीचे निवारण होणे शक्य नसल्यास तक्रार योग्य स्तरापर्यंत पोचेल, याची ते खात्री करतील.

तक्रारीचे प्रभावी निवारण होण्यासाठी आमच्या ग्राहकांना अगदी वरिष्ठ व्यवस्थापनापर्यंत तक्रार न्यावे लागणार नाही अशी परिस्थिती निर्माण करण्याचा आमचा प्रयत्न असतो, तरीही तक्रारी हाताळण्यासाठी, त्या समजून घेण्याच्या दृष्टीने त्यांचे पुनरावलोकन करण्यासाठी, तक्रारीच्या कारणांची पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी एक सक्षम यंत्रणा तयार करण्यात आली आहे.

4.6.3 कालमर्यादा

तक्रार दाखल करण्यासाठी, ग्राहक वर उल्लेख केलेल्या (ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणेवरील मुद्दा ए चा संदर्भ घ्या) माध्यमांचा वापर करू शकतात. जर तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली, तर त्यावर एक आठवड्यात पोचपावती / प्रतिसाद देण्याचा एबीएचएफएल

प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रार निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव व पत्ता यांचा स्पष्ट उल्लेख असेल. जर तक्रार निश्चित केलेल्या टेलिफोन हेल्पलाईन डेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांक (ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणेवरील मुद्दा ए च संदर्भ घ्या) यांच्याकडे फोनवर प्राप्त झाली असेल, तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल व त्या तक्रारीच्या प्रगतीबाबत त्याला वेळोवेळी माहिती देण्यात येईल. एकदा प्रकरणाची पडताळणी झाली की, एबीएचएफएल ग्राहकाला त्याबद्दलचा अंतिम प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल किंवा तक्रार मिळाल्यापासून एक महिन्याच्या आत आणखी वेळ हवा असल्याबाबत सूचित करेल आणि जर ग्राहक ततरीही समाधानी नसेल तर त्याने / तिने तक्रार पुढे कशी न्यावी याबद्दल त्याला / तिला माहिती देण्यात येईल.

आमच्यापर्यंत पोचलेल्या तक्रारी योग्य दृष्टीकोनातूनच पाहिल्या जातील व त्यांचे योग्य प्रकारे विश्लेषण होईल.

कोणत्याही समस्येवर एबीएचएफएलची भूमिका काय आहे याबद्दल ग्राहकांना योग्य ती माहिती दिली जाईल. ज्या समस्यांच्या पडताळणीसाठी आणखी काही कालावधी लागणार असेल, तर त्याबद्दल ग्राहकांना ताबडतोब कळवले जाईल.

कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या फिनटेक / डिजिटल कर्जांशी संबंधित तक्रारी / समस्या हाताळण्यासाठी वरील कलमात (ए) उल्लेख केल्याप्रमाणे पीएनओ/ जीआरओ यादेखील विस्तारित यंत्रणा आहेत. अशा पीएनओ / जीआरओ त्यांच्याशी संबंधित डीएलएविरुद्धच्या तक्रारीही हाताळतील. पीएनओ / जीआरओ यांचे संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाईटवर, कर्जपुरवठा करणाऱ्या सेवांच्या आणि डिजिटल कर्जपुरवठा करणाऱ्या संस्थांकडे तसेच कर्जदाराला देण्यात आलेल्या केएफएसमध्येही ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

एबीएचएफएलद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी/ समस्या हाताळण्यात कोणतेही नवीन बदल झाले ज्यामध्ये तक्रार हाताळणाऱ्या नवीन माध्यमाचा समावेश असेल, तर वरील धोरणाचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल/ त्यात सुधारणा केल्या जातील.

एबीएचएफएलकडून योग्य सराव संहितेच्या अनुपालनाचा व तक्रार निवारण यंत्रणेच्या व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील कामाचा नियमित आढावा घेतला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित आढावा संचालक मंडळाने नमूद केल्याप्रमाणे त्यांच्याकडे नियमितपणे सादर केला जाईल.

4.6.4 जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन

कर्ज व आगाऊ रकमेसाठी आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित करण्यासाठी कंपनीने निधीचे मूल्य, फफरक व जोखीमेचा हप्ता लक्षात घेऊन व्याजदराचे प्रतिरूप स्वीकारले आहे.

लागू करण्यात येणारा व्याजदर हा कर्जदाराच्या जोखीमेचे श्रेणाकरण म्हणजे त्याची आर्थिक कुवत, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियमनाचे वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराची आधीची पार्श्वभूमी, इत्यादींवर अवलंबून असतो.

व्याजदर वार्षिक लागू करण्यात येईल म्हणजे कर्जदाराला आपल्या खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जात आहेत याची माहिती माहिती असेल.

कर्जदाराकडून संकलित करणाऱ्या हप्त्यांमधून व्याज आणि मुद्दल यांच्यामधील विभाजन स्पष्टपणे सूचित केला जातो.

ग्राहकांकडून अवास्तव व्याजदर व कर्जावरील शुल्क (दंडात्मक शुल्क) तसेच कंपनीकडून जास्त आगाऊ रक्कम आकारली जात नाही, याची खात्री करण्यासाठी कंपनीने 'व्याजदर, प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण ' ("व्याजदर धोरण") स्वीकारले आहे आणि तेच कंपनीच्या वेबसाईटवरही प्रदर्शित करण्यात आले आहे.

4.6.5 कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

- कर्जदाराने घेतलेली उत्पादने/ सेवा नियंत्रित करणाऱ्या प्रत्यक्ष अटी व शर्तीसह अन्य कोणत्याही अटी व शर्तीचे पालन न करणे/ अटी न पाळणे/ अटीचे उल्लंघन करणे याबद्दलच्या दंडात्मक शुल्काबाबत ग्राहकांना आम्ही माहिती उपलब्ध करून देऊ.
- दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही म्हणजे अशा शुल्कावर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. मात्र, न भरलेल्या हप्त्याच्या रकमेवर निर्धारित तारखेपासून ते उपाययोजना होईपर्यंत व्याज लावले जाईल आणि प्रचलित दराने व्याज आकारले जाईल आणि सामान्य प्रक्रियेत असलेले असे व्याज/ शुल्क चक्रवाढ केले जाईल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण योग्य असावे आणि विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या प्रत्यक्ष अटी व शर्तीसह अन्य कोणत्याही अटी व शर्तीचे पालन न करणे / अटीचे पालन न करणे / उल्लंघन करण्याशी सुसंगत असेल. 'वैयक्तिक कर्जदाराला व्यवसायाशिवाय अन्य कारणासाठी ' मंजूर करण्यात आलेल्या कर्ज प्रकरणातील दंडात्मक शुल्क हे गैर वैयक्तिक कर्जदारांना प्रत्यक्ष अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.

- वेबसाईटवर दर्शविण्याव्यतिरिक्त कर्जदाराला दंडात्मक शुल्क व सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) स्पष्ट करून सांगितलेले असावे.

5. लोकपाल:

रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ ("योजना") हिचा विस्तार गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांपर्यंत करण्याची आरबीआयची योजना आहे. समजा ही योजना एबीएचएफएललाही लागू करण्यात आली, तर श्रीमती स्मिता नाडकर्णी यांची प्रधान नोडल अधिकारी म्हणून नियुक्ती केली जाईल.

6. सर्वसाधारण

- 6.1 ग्राहकाच्या कर्जाच्या अर्जामध्ये त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी आणि / किंवा व्यावसायिक फोनक्रमांक आणि / किंवा त्याच्या / तिच्या निवासस्थानी आणि / किंवा व्यावसायिक पत्त्यावर प्रत्यक्ष भेट देण्यासाठी नमूद केलेल्या संपर्क तपशीलांची एबीएचएफएल आवश्यक वाटल्यास त्यांनी या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या संस्थेद्वारे पडताळणी करेल.
- 6.2 जर ग्राहकाच्या खात्यामधील व्यवहारांची एबीएचएफएलला चौकशी करण्याची गरज वाटली आणि त्यासाठी पोलीस / अन्य चौकशी संस्थांची मदत घेण्याची एबीएचएफएलला गरज वाटली तर त्यासाठी ग्राहकाने सहकार्य करणे अपेक्षित आहे.
- 6.3 जर ग्राहकाने फसवणूक केली आणि त्याच्या / तिच्या खात्याचे नुकसान झाल्यास तो / ती जबाबदार राहील आणि जर ग्राहकाने पुरेशी काळजी न घेता व्यवहार केले. तर या कारणामुळे झालेल्या नुकसानालाही तोच जबाबदार असेल.
- 6.4 कर्ज करारामधील अटी व शर्तीमध्ये सांगितलेल्या उद्दिष्टे (जोपर्यंत त्याआधी कर्जदाराकडून उघड करण्यात आलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही) वगळता कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून एबीएचएफएल दूर राहील.
- 6.5 कर्जदाराने कर्जखाते हस्तांतरित करण्याबाबत केलेली विनंती किंवा संमती प्राप्त झाल्यास किंवा अन्यथा एबीएचएफएलचा आक्षेप असेल तर, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत त्याबाबत कळवले जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत असणाऱ्या पारदर्शी कराराच्या अटीनुसारच असेल.
- 6.6 जेव्हा कर्ज दिली जातात, एबीएचएफएलने ग्राहकांना रक्कम, मुदत आणि परतफेडीच्या कालावधीच्या माध्यमातून परतफेडीची प्रक्रिया स्पष्ट करेल. मात्र, जर ग्राहकाने परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही, तर थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी देशातील कायदानुसार निश्चित केलेल्या प्रक्रियांचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून त्याला / तिला आठवण करून देणे किंवा वैयक्तिक भेटी देणे आणि / किंवा जर काही सुरक्षा असल्यास त्याचा ताबा घेणे यांचा समावेश असतो.
- 6.7 कर्जवसुलीबाबत एबीएचएफएल छळवणूक करणार नाही, उदाहरणार्थ, कर्जदारांना विचित्र वेळेकडे त्रास देणे, वसुलीसाठी शारीरिक धाकदपटशाचा वापर केला जाणार नाही. ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांचे उध्दट वर्तनाच्या तक्रारीचाही समावेश असतो, त्यामुळे आपल्या कर्मचारी ग्राहकांशी वर्तन सभ्य असेल यासाठी कर्मचारी योग्यरित्या प्रशिक्षित असल्याची खात्री एबीएचएफएल करेल.
- 6.8 कर्जाच्या सर्व प्रकरणांमध्ये कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) असलेली कागदपत्रे एबीएचएफएल प्राप्त करेल. एबीएचएफएलकडून मिळणाऱ्या सध्या अस्तित्वात असलेली कर्जे व सुरक्षा दस्तावेजांच्या अतिरिक्त ही कागदपत्रे असतील. एबीएचएफएल व कर्जदार यांच्यात असलेली दुय्यम प्रत पोचपावती अंतर्गत कर्जदाराला देण्यात येईल.
- 6.9 एबीएचएफएलने त्यांची उत्पादने व सेवा यांच्याबद्दलची माहिती खालीलपैकी कोणत्याही एका किंवा एकापेक्षा जास्त भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल : हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य ती स्थानिक भाषा.
- 6.10 कर्ज देण्यामध्ये एबीएचएफएल लिंग, जात आणि धर्माच्या नावावर भेदभाव करणार नाही. त्याशिवाय, एबीएचएफएल त्यांची उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना दृष्टीहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या दिव्यांग या आधारावरही अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. मात्र, यामुळे समाजातील विविध घटकांसाठी तयार करण्यात आलेल्या योजना लागू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून यामुळे एबीएचएफएलला रोखले जाऊ शकत नाही.
- 6.11 विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी योग्य सराव संहिता ही स्थानिक भाषेत कंपनीच्या वेबसाईटवर टाकण्यात येईल.

ন্যায্য অনুশীলনের কোড

1. ভূমিকা

এই কোডটি প্রধান নির্দেশের উপর ভিত্তি করে - নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশাবলী, 2021, RBI/2020-21/73 তারিখের 17 ফেব্রুয়ারি, 2021, নির্ধারিত সময়ে সংশোধিত, অনুযায়ী তৈরি করা হয়েছে।

এই কোডটি আদিত্য বিডুলা হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড ("ABHFL / কোম্পানি") এর জন্য ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে, যখন উপস্থিত এবং সম্ভাব্য গ্রাহকদের সাথে ডিল করার সময় অনুসরণ করতে হবে। এটি গ্রাহকদের তথ্য প্রদান করে এবং ব্যাখ্যা করে যে কীভাবে কোম্পানি তাদের সাথে প্রতিদিনের ভিত্তিতে মোকাবেলা করবে।

1.1 কোডের উদ্দেশ্য হল

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেনের ক্ষেত্রে উচ্চ মান নির্ধারণের মাধ্যমে উত্তম এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার করা;
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করুন যেন গ্রাহকরা পরিষেবাগুলি থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে কী আশা করতে পারেন তা আরও ভালোভাবে বুঝতে পারা;
- উচ্চ পরিচালন মান অর্জনে প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিকে উৎসাহিত করা;
- গ্রাহক এবং ABHFL এর মধ্যে একটি ন্যায্য এবং সৌহার্দ্যপূর্ণ সম্পর্ক উন্নীত করা;
- হাউজিং ফাইন্যান্স সিস্টেমে আস্থা বৃদ্ধি করা।

1.2 কোডের প্রয়োগ

এই কোডটি ABHFL দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পণ্য ও পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, সেগুলি কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, ডাকযোগে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে (স্ব-মালিকানাধীন এবং/অথবা আউটসোর্সিং ব্যবস্থার অধীনে) ইন্টারনেট, প্রতিনিধিদের মাধ্যমে বা অন্য কোনো পদ্ধতিতে সরবরাহ করা হয়। ABHFL-এর সমস্ত কর্মচারীদের এই কোড মেনে চলতে হবে।

2. গ্রাহকদের প্রতি ABHFL-এর প্রতিশ্রুতি:

গ্রাহকের সাথে আমাদের সমস্ত লেনদেনে ন্যায্যভাবে, স্বচ্ছভাবে এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে কাজ করার জন্য:

- আমরা যে পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অফার করি তার জন্য এই কোডে প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করা এবং আমাদের কর্মীরা এই পদ্ধতিগুলি অনুসরণ করে এবং অনুশীলন করে;
- নিশ্চিত করা যে আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং নীতিমালাগুলি অক্ষরে এবং সত্যিকারে পূরণ করে;
- নিশ্চিত করা যে গ্রাহকের সাথে আমাদের লেনদেন সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করে।

3. বিজ্ঞাপন, বিপণন এবং বিক্রয়

আমরা করব:

- নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান পরিষ্কার, এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
- যেকোন মিডিয়া এবং প্রচারমূলক সাহিত্যে যে কোনও বিজ্ঞাপন যা পরিষেবা বা পণ্যের প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে এবং এতে সুদের হারের উল্লেখ রয়েছে, আমরা এটিও নির্দেশ করব যে অন্যান্য ফি এবং চার্জ প্রযোজ্য হবে কিনা এবং প্রাসঙ্গিক শর্তাবলীর সম্পূর্ণ বিবরণ অনুরোধক্রমে উপলব্ধ রয়েছে।
- গ্রাহকরা নিম্নলিখিত যেকোন একটির মাধ্যমে সুদের হার, সাধারণ ফি এবং চার্জ (দণ্ডিত চার্জ সহ, যদি থাকে) সম্পর্কে তথ্য পেতে পারেন:
 - আমাদের সকল শাখায় বিজ্ঞপ্তির মাধ্যমে;
 - টেলিফোন বা হেল্পলাইনের মাধ্যমে;

- আমাদের মনোনীত স্টাফ/হেল্প-ডেস্কের মাধ্যমে;
 - আমাদের ওয়েবসাইট থেকে;
 - সার্ভিস গাইড/ট্যারিফ সময়সূচীর একটি অনুলিপির মাধ্যমে
- d) যদি আমরা সহায়তা পরিষেবা প্রদানের জন্য তৃতীয় পক্ষের পরিষেবাগুলি গ্রহণ করি, আমরা চেষ্টা করব যে এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষগুলি গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এই জাতীয় তৃতীয় পক্ষের কাছে উপলব্ধ থাকে) আমাদের মতো গোপনীয়তা এবং সুরক্ষার সাথে একই মাত্রায় পরিচালনা করে।
- e) নির্ধারিত সময়ে ABHFL গ্রাহকদের কাছে আমাদের কাছ থেকে নেওয়া পণ্যের বৈশিষ্ট্য সম্পর্কে যোগাযোগ করবে। এছাড়াও, আমাদের অন্যান্য পণ্য/সেবা অফার বা প্রচারমূলক অফার সম্পর্কে তথ্য শুধুমাত্র গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেওয়া হবে যদি তিনি/সে/তারা ABHFL-এর কাছে এই ধরনের তথ্য বা পরিষেবা পেতে মেইল বা আবেদনপত্রের মাধ্যমে বা নিবন্ধন করার মাধ্যমে ওয়েবসাইটে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে একই সম্মতি দেন।
- f) আমরা আমাদের সরাসরি সেলিং এজেন্সিগুলির (DSA)-এর জন্য একটি আচরণবিধি নির্ধারণ করেছি যেগুলির পরিষেবাগুলি আমরা আমাদের পণ্য / পরিষেবাগুলি বাজারজাত করার জন্য নিতে পারি যা অন্যান্য বিষয়গুলির মধ্যে তাদের নিজেদেরকে সনাক্ত করতে হবে যখন তারা আমাদের পণ্য / পরিষেবাগুলি ব্যক্তিগতভাবে বিক্রি করার জন্য গ্রাহকের সাথে বা যেকোনো ইলেকট্রনিক মিডিয়ামের মাধ্যমে যোগাযোগ করবে।
- g) আমাদের প্রতিনিধি/কুরিয়ার বা ডিএসএ এই কোড লঙ্ঘন করে কোনো অনুপযুক্ত আচরণে জড়িত বা কাজ করেছে বলে গ্রাহকদের কাছ থেকে কোনো অভিযোগ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, আমরা তদন্ত করতে এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য অভিযোগের সমাধান করার জন্য যথাযথ পদক্ষেপ নেব।

4 ঋণ

4.1 (i) ঋণের আবেদন এবং এগুলির প্রক্রিয়া:

1. ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য একটি ভাষা হতে হবে।
2. ABHFL ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রদেয় ফি/শুল্ক সম্পর্কে সমস্ত তথ্য, ঋণের পরিমাণ মঞ্জুর/বিতরিত না হলে ফেরতযোগ্য ফি-এর পরিমাণ, প্রি-পেমেন্ট বিকল্প এবং চার্জ, যদি থাকে, বিলম্বের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করবে, যদি প্রযোজ্য হয়, ঋণকে স্থির থেকে চলমান হারে পরিবর্তন করার জন্য রূপান্তর চার্জ বা তদ্বিপরীত, কোনো সুদের রিসেট ক্রজের অস্তিত্ব এবং অন্য কোনো বিষয় যা ঋণগ্রহীতার সুদকে প্রভাবিত করে।
3. একটি স্বচ্ছ পদ্ধতিতে ঋণের আবেদন প্রক্রিয়াকরণ/অনুমোদনের সাথে জড়িত সমস্ত চার্জ সহ 'সমস্ত খরচ' প্রকাশ করবে। এই ধরনের চার্জ/ফি অবৈষম্যমূলক হবে।
 - a) কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত প্রতিটি পণ্যের জন্য ABHFL-এর 'আবেদন ফর্ম / উপযুক্ত নথিপত্র' প্রতিটি পণ্যের প্রয়োজনীয়তার উপর নির্ভর করে আলাদা এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা জমা দিতে হবে এমন সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে। অন্যান্য HFC-এর দেওয়া অনুরূপ শর্তাবলীর সাথে অর্থপূর্ণ তুলনা করতে এবং পূর্বোক্ত তুলনার ভিত্তিতে একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে ঋণগ্রহীতাকে সুবিধার্থে ABHFL দ্বারা প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা হবে।
 - b) আবেদন ফর্ম/ ওয়েবসাইট, যেমন <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> ABHFL-এর উপযুক্ত নথিগুলি আবেদনপত্রের সঙ্গে ঋণগ্রহীতা/সহকারী-ঋণগ্রহীতাদের জমা দিতে হবে এমন নথির তালিকাও নির্দেশ করতে পারে।
 - c) ABHFL এর ঋণ গ্রহণের জন্য তার ঋণগ্রহীতাকে আবেদনপত্র প্রাপ্তির জন্য একটি স্বীকৃতি প্রদানের ব্যবস্থা রয়েছে। ABHFL সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সম্পূর্ণরূপে প্রাপ্তির তারিখ থেকে 15 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে তার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবহিত করবে।

(ii) ঋণের মূল্যায়ন ও শর্তাবলী

- সাধারণত ঋণ আবেদন প্রক্রিয়াকরণের জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত বিবরণ আবেদনের সময় আমাদের দ্বারা সংগ্রহ করা হবে। যাহোক, আমাদের কোন অতিরিক্ত তথ্যের প্রয়োজন হলে আমরা গ্রাহককে জানিয়ে রাখব যে তার সাথে আবার যোগাযোগ করা হবে।
- আমরা গ্রাহককে আঞ্চলিক ভাষায় লিখিত ভাষায় বা মঞ্জুরি পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায়, বার্ষিক সুদের হার, আবেদনের পদ্ধতি সহ সমস্ত শর্তাবলী সহ মঞ্জুর করা ঋণের পরিমাণ, EMI স্ট্রাকচার, প্রিপেমেন্ট চার্জ, পেনাল চার্জ (যদি থাকে) ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় জানাব এবং আমাদের রেকর্ডে ঋণগ্রহীতার এই শর্তাবলীর লিখিত স্বীকৃতি রাখব।
- আমরা ঋণের নথির একটি অনুলিপি এবং স্বীকৃতির বিপরীতে ঋণের মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময় প্রতিটি ঋণগ্রহীতার কাছে ঋণের নথিতে উদ্ধৃত সমস্ত সংযুক্ত নথির একটি অনুলিপি সহ ঋণের নথির একটি অনুলিপি প্রদান করব।
- ABHFL ঋণ চুক্তিতে দেয়তে পরিশোধের জন্য চার্জ করা জরিমানা মোটা অঙ্করে উল্লেখ করবে।
- মূল তথ্য বিবৃতি (KFS) MITC-এর অংশ, যেখানেই প্রযোজ্য, সমস্ত ডিজিটাল ঋণ পণ্যের জন্য চুক্তি সম্পাদনের আগে ঋণগ্রহীতাকে গ্রহণযোগ্যতার জন্য প্রদান করা হবে।

(iii) ঋণ আবেদনের প্রত্যাখ্যানের জন্য যোগাযোগ

আমরা সেই গ্রাহকের কাছে লিখিতভাবে যোগাযোগ করব যার আবেদন প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে তাদের আবেদন প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) উল্লেখ করব।

(iv) শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- গ্রাহকদের প্রয়োজনীয়তা অনুসারে অর্থ প্রদানের অনুরোধ অনুসারে অনুমোদন পত্রে উল্লিখিত স্ট্যান্ডার্ড শর্তাবলী / ঋণ চুক্তির অংশ গঠনের সময়সূচী / গ্রাহকের সাথে সম্পাদিত অন্যান্য ঋণ নথি অনুসারে অর্থ প্রদান করা হবে।
- আমরা আমাদের গ্রাহকদের আঞ্চলিক ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায়, বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, দণ্ডিত চার্জ (যদি থাকে), পরিশেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ, সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তনের নোটিশ অন্যান্য প্রযোজ্য ফি/চার্জ ইত্যাদি প্রদান করব। আমরা এটাও নিশ্চিত করব যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তি/সম্পাদিত অন্যান্য নথিতে অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।
- যদি এই ধরনের পরিবর্তন গ্রাহকদের অসুবিধায় ফেলে, তাহলে তিনি/তিনি/তারা 60 দিনের মধ্যে এবং বিনা নোটিশে তাদের অ্যাকাউন্ট বন্ধ করে দিতে পারেন বা কোনো অতিরিক্ত চার্জ বা সুদ পরিশোধ না করেই এটি পরিবর্তন করতে পারেন।
- ঋণের নথির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার সিদ্ধান্ত, ঋণের নথির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- আমরা সমস্ত বকেয়া পরিশোধ বা ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে যে কোনও বৈধ অধিকার বা গ্রাহকদের বিরুদ্ধে আমাদের অন্য কোনও দাবির জন্য লিয়েন সাপেক্ষে সমস্ত জামানত ছাড় করব। যদি সেট অফের এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তবে গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের অবশিষ্ট দাবি সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত আমরা যে শর্তগুলির অধীনে জামানতগুলি ধরে রাখার অধিকারী সেই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে।

- f) আমরা সকল আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশ করব এবং সম্পূর্ণ পরিশোধের 30 দিনের মধ্যে যে কোনও রেজিস্ট্রি থেকে নিবন্ধিত চার্জগুলি প্রত্যাহার করব এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের আদায়/নিষ্পত্তির সময়, অন্য কোনও দাবির জন্য কোনও বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির যে ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাদের নোটিশ দেওয়া হবে।

(v) সুদের হারের পরিবর্তন:

- a) অনুমোদনের সময়, গ্রাহকদের ঋণের বেঞ্চমার্ক সুদের হারে পরিবর্তনের সম্ভাব্য দৃষ্টান্তমূলক প্রভাব সম্পর্কে অবহিত করা হবে, যার ফলে ইএমআই এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়ই পরিবর্তন হবে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে ইএমআই/টেনার বা উভয়ের কোনো বৃদ্ধি যথাযথ উপায়ে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।
- b) ABHFL রেফারেন্স রেট/বেঞ্চমার্কের হারে পরিবর্তনের কারণে ফ্লোটিং সুদের হার পুনরায় সেট করার সময়, ঋণগ্রহীতাদের বোর্ড অনুমোদিত "সুদের হার নির্ধারণের নীতি" অনুসারে আমাদের ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ একটি নির্দিষ্ট হারের ঋণে পরিবর্তন করার বিকল্প থাকবে। সুদের ফ্লোটিং হার থেকে সুদের নির্দিষ্ট হারে পরিবর্তনের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী ("MITC") এর অধীনে নির্ধারিত ফি / চার্জ ধার্য করা হবে।
- c) ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনো সময়ে ঋণগ্রহীতাদেরও বেছে নেওয়ার বিকল্প থাকবে:
- i. EMI বৃদ্ধি বা মেয়াদ বৃদ্ধি বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য প্রযোজ্য। এটি ABHFL-এর নীতির অধীনে নির্ধারিত যোগ্যতার নিয়ম এবং MITC-এর অধীনে নির্ধারিত চার্জ সাপেক্ষে হবে। ABHFL-এর বিবেচনায় রাখা উচিত যে ভাসমান হারের ঋণের ক্ষেত্রে মেয়াদ বৃদ্ধির ফলে ঋণাত্মক পরিশোধ এবং/অথবা পুনর্গঠনের সমতুল্য হওয়া উচিত নয়।
- ii. MITC-এর অধীনে নির্ধারিত ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করা সাপেক্ষে উপলব্ধ চ্যানেলগুলির মাধ্যমে ABHFL-এর কাছে পৌঁছানোর মাধ্যমে ঋণের মেয়াদ চলাকালীন যে কোনও সময়ে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে প্রি-পে করতে হবে।

4.2 জামিন

যখন কেউ ঋণের জামিন হওয়ার কথা ভাবছেন, তখন আমরা তাদের এই বিষয়ে অবহিত করব:

- i. জামিনদার হিসাবে তার দায়;
- ii. যে পরিমাণ দায়দায়িত্বে সে/সে নিজেকে আমাদের প্রতি দায়বদ্ধ করবে;
- iii. যে পরিস্থিতিতে আমরা জামিনদারকে তার/তাদের/তাদের দায় পরিশোধ করার জন্য ডাকব;
- iv. ABHFL তাদের অন্যান্য অর্থের আশ্রয় নিয়েছে কিনা যদি তারা জামিনদার হিসাবে পরিশোধ করতে ব্যর্থ হয়;
- v. জামিনদার হিসাবে তার / তাদের দায়গুলি একটি নির্দিষ্ট পরিমাণে সীমাবদ্ধ বা সীমাহীন কিনা;
- vi. সময় এবং পরিস্থিতিতে যেখানে একজন জামিনদার হিসাবে তার/তাদের দায়গুলি ছাড় করা হবে এবং যে পদ্ধতিতে ABHFL তাকে এই সম্পর্কে অবহিত করবে; এবং আমরা তাদের অবগত রাখব যে ঋণগ্রহীতার পরিচিত আর্থিক অবস্থার কোনো বৈষয়িক প্রতিকূল পরিবর্তনের বিষয়ে যার কাছে সে/তারা জামিনদার হিসেবে দাঁড়িয়েছে।
- vii. যদি জামিনদার পাওনা পরিশোধ করার পর্যাপ্ত উপায় থাকা সত্ত্বেও পাওনাদার/ঋণদাতার দাবি মেনে নিতে অস্বীকার করেন, তাহলে এই ধরনের জামিনদারকেও ইচ্ছাকৃত খেলাপি হিসাবে গণ্য করা হবে।

4.3 গোপনীয়তা ও বিশ্বাসযোগ্যতা

আমরা আপনার সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করব [এমনকি যখন আপনি আর একজন গ্রাহক নন], এবং নিম্নলিখিত প্রবিধান এবং নীতি দ্বারা পরিচালিত হবে। আমরা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট সম্পর্কিত তথ্য বা উপাত্ত প্রকাশ করব না, গ্রাহকের দ্বারা দেওয়া হোক বা অন্যথায়, আমাদের গ্রুপের অন্যান্য কোম্পানি/সত্ত্বা সহ,

নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রে ছাড়া অন্য কারো কাছে প্রকাশ করব না:

- যদি আমাদের আইন দ্বারা তথ্য দিতে হয়;
- জনগণের কাছে তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থাকলে;
- যদি আমাদের স্বার্থের জন্য আমাদেরকে তথ্য দেওয়ার প্রয়োজন হয় (উদাহরণস্বরূপ, জালিয়াতি রোধ করার জন্য) তবে আমরা এটিকে গ্রাহক বা গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট (নাম এবং ঠিকানা সহ) সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার কারণ হিসাবে ব্যবহার করব না, যার মধ্যে অন্যান্য সংস্থাগুলিও রয়েছে বিপণনের উদ্দেশ্যে আমাদের দল;
- যদি গ্রাহক আমাদেরকে তথ্য প্রকাশ করতে বলেন, অথবা যদি আমাদের কাছে গ্রাহকের অনুমতি থাকে;
- যদি আমাদের গ্রাহক সম্পর্কে একটি রেফারেন্স দিতে বলা হয়, আমরা তা দেওয়ার আগে গ্রাহকের সম্মতি নেব;
- গ্রাহককে ABHFL-এর কাছে গ্রাহকের ব্যক্তিগত রেকর্ডগুলি অ্যাক্সেস করার জন্য বিদ্যমান আইনি কাঠামোর অধীনে অধিকারের পরিমাণ সম্পর্কে অবহিত করা হবে
- গ্রাহকের সম্মতি না দেওয়া পর্যন্ত আমরা বিপণনের উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করব না।

4.4 ক্রেডিট রেফারেন্সের এজেন্সি

- গ্রাহক যখন আমাদের কাছে একটি ঋণের অ্যাকাউন্ট খোলেন, তখন আমরা তাকে জানাব কখন আমরা তার অ্যাকাউন্টের বিবরণ ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সির কাছে পাঠাতে পারি এবং আমরা তাদের সাথে যে চেকগুলি করতে পারি।
- গ্রাহকের ব্যক্তিগত ঋণ সম্পর্কে আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে তথ্য দিতে পারি যদি:
 - গ্রাহক অর্থপ্রদানের সাথে পিছিয়ে পড়েছেন;
 - পাওনার পরিমাণ বিতর্কিত নয়; এবং
 - গ্রাহকরা আমাদের আনুষ্ঠানিক দাবি মেনে তার ঋণ পরিশোধের জন্য সন্তুষ্ট এমন কোনো প্রস্তাব দেননি।
- গ্রাহক আমাদের অনুমতি দিলে আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে তার/তার ঋণ অ্যাকাউন্টের প্রতিদিন চলার বিষয়ে অন্যান্য তথ্য দেব।
- এই ক্ষেত্রে, আমরা গ্রাহকদের লিখিতভাবে অবহিত করতে পারি যে আমরা ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিতে গ্রাহকদের পাওনা সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার পরিকল্পনা করছি। সেই সময়ে, আমরা গ্রাহককে ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলির ভূমিকা এবং আমরা যে তথ্য প্রদান করি তার প্রভাব গ্রাহকের ক্রেডিট পাওয়ার ক্ষমতার উপর ব্যাখ্যা করব।
- আমরা গ্রাহকদের ক্রেডিট রেফারেন্স এজেন্সিগুলিকে যে তথ্য দিয়েছি তার একটি অনুলিপি প্রদান করব, অথবা তাদের লিফলেটগুলি সরবরাহ করব যা ব্যাখ্যা করে যে ক্রেডিট রেফারেন্সিং কীভাবে কাজ করে, যদি তা দাবি করা হয়।

4.5 পাওনা সংগ্রহ

- যখনই আমরা ঋণ দিই, আমরা গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং সময়কালের মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করব। যাহোক, গ্রাহক যদি ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন করে এবং/অথবা নিরাপত্তার অধিকার থাকলে তা মনে করিয়ে দেওয়া জড়িত রয়েছে।
- আমাদের সংগ্রহ নীতি সৌজন্যবোধ, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার উপর নির্মিত। আমরা গ্রাহকদের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক বৃদ্ধিতে বিশ্বাস করি। আমাদের স্টাফ বা বকেয়া বা / এবং জামানত পুনরুদ্ধারের জন্য আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনো ব্যক্তি নিজেকে/নিজেকে শনাক্ত করবেন এবং আমাদের দ্বারা জারি করা কর্তৃপক্ষের পত্রটি প্রদর্শন করবেন এবং অনুরোধের ভিত্তিতে গ্রাহকের কাছে আমাদের বা আমাদের কর্তৃপক্ষের অধীনে ইস্যু করা তার পরিচয়পত্র প্রদর্শন করবেন।

আমরা গ্রাহককে বকেয়া সংক্রান্ত সমস্ত তথ্য সরবরাহ করব এবং বকেয়া পরিশোধের জন্য পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়ার চেষ্টা করব।

4.5.3 স্টাফের সকল সদস্য বা সংগ্রহ বা/এবং জামানত পুনরুদ্ধারের জন্য আমাদের প্রতিনিধিত্ব করার জন্য অনুমোদিত যে কোনো ব্যক্তি নীচের নির্দেশিকা অনুসরণ করবে:

- গ্রাহকদের সাথে সাধারনত তাদের পছন্দের জায়গায় এবং কোন নির্দিষ্ট স্থানের অনুপস্থিতিতে, তাদের বাসস্থানের জায়গায় এবং অনুপলব্ধ হলে ব্যবসা/পেশার স্থানে যোগাযোগ করা হবে।
- প্রতিনিধিত্ব করার জন্য পরিচয় এবং কর্তৃত্ব প্রথম পর্যায়ে গ্রাহকদের জানিয়ে দেওয়া হবে।
- গ্রাহকের গোপনীয়তাকে সম্মান করা হবে।
- গ্রাহকদের সাথে সমস্ত মিথস্ক্রিয়ায় পেশাদার এবং আনুষ্ঠানিক ভাষা ব্যবহার করা হবে।
- গ্রাহকদের স্থান পরিদর্শনের সময় শালীনতা এবং সাজসজ্জা বজায় রাখতে হবে।
- সাধারণত, আমাদের প্রতিনিধিরা গ্রাহকদের সাথে সকাল 0800 থেকে সন্ধ্যা 1900 মধ্যে যোগাযোগ করবে, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতি অন্যথায় দাবি করে।
- একটি নির্দিষ্ট সময়ে বা একটি নির্দিষ্ট স্থানে কল করা এড়াতে গ্রাহকদের অনুরোধ যতদূর সম্ভব সম্মান করা হবে।
- আমরা বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য করা প্রচেষ্টার নথিভুক্ত করব এবং গ্রাহকদের কাছে পাঠানো যোগাযোগের অনুলিপি রেকর্ডে রাখা হবে।
- পারস্পরিকভাবে গ্রহণযোগ্য এবং সুশৃঙ্খল পদ্ধতিতে বকেয়া সংক্রান্ত বিরোধ বা মতপার্থক্য সমাধানের জন্য সমস্ত সহায়তা দেওয়া হবে।
- অনুপযুক্ত উপলক্ষ যেমন পরিবারে শোক বা এই জাতীয় অন্যান্য বিপর্যয়মূলক অনুষ্ঠানগুলি বকেয়া আদায়ের জন্য কল/ভিজিট করার জন্য এড়ানো হবে।

4.6 অভিযোগ প্রতিকারের ব্যবস্থা

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, একটি টেকসই ব্যবসায়িক মডেলের জন্য সেবা গ্রাহক পরিষেবা প্রদান করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। গ্রাহকের অভিযোগ যেকোনো কর্পোরেট সত্ত্বার ব্যবসায়িক জীবনের একটি অবিচ্ছেদ্য অংশ।

ABHFL-এ, গ্রাহক পরিষেবা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি আমাদের প্রধান লক্ষ্য। আমরা বিশ্বাস করি যে অবিলম্বে এবং দক্ষ পরিষেবা প্রদান করা শুধুমাত্র গ্রাহক অধিগ্রহণের জন্যই নয়, বিদ্যমান পরিষেবাগুলির সাথে দীর্ঘস্থায়ী অংশীদারিত্ব বজায় রাখা এবং বজায় রাখার জন্যও অপরিহার্য। ABHFL অনেকগুলি উদ্যোগ গ্রহণ করেছে যা গ্রাহকের অভিজ্ঞতার উপর আলোকপাত করার জন্য এবং গ্রাহকদের সেবা অভিজ্ঞতা প্রদানের লক্ষ্যে একটি দক্ষ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা নকশা করা হয়েছে।

ABHFL-এর প্রতিকারের ব্যবস্থাকে আরও শক্তিশালী করার জন্য কোম্পানির দ্বারা নিয়োজিত যে কোনও আউটসোর্সড এজেন্সি/পার্টনারের দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ফলে উদ্ভূত সমস্যাগুলির সাথে অভিযোগ প্রক্রিয়াটি মোকাবেলা করবে।

ABHFL বীমা পণ্য বিতরণের জন্য একটি কর্পোরেট এজেন্ট (যৌগিক) হিসাবে ভারতের ইনস্যুরেন্স নিয়ন্ত্রণ ও উন্নয়ন কর্তৃপক্ষ ("IRDAI") এর সাথে নিবন্ধিত। তদনুসারে, লাইসেন্সপ্রাপ্ত কর্পোরেট এজেন্ট হিসাবে ABHFL দ্বারা গৃহীত বীমা বন্টন সম্পর্কিত সমস্যাগুলি সমাধানের জন্য অভিযোগ প্রতিকারের চ্যানেলগুলিও উপলব্ধ থাকবে।

4.6.1 Mechanism to handle customer Queries/Requests/Complaints

লেভেল 1:

গ্রাহকরা আমাদের প্রদত্ত পরিষেবাগুলির সাথে সম্পর্কিত যে কোনও অভিযোগ উত্থাপন করার জন্য নীচের চ্যানেলগুলি রয়েছে বা ABHFL বা এর প্রতিনিধিদের দ্বারা কোনও অনুচিত অসদাচরণ প্রতিবেদন করতে চাইতে পারে।

- আমাদের গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে কল করুন 1800-270-7000 (সকাল 9 টা থেকে 9:00 টা, সোমবার থেকে

রবিবার পর্যন্ত কার্যক্রম চলমান)

- আমাদেরকে care.housingfinance@adityabirlacapital.com ইমেইল করুন।
- নিচে উল্লেখিত ঠিকানায় আমাদের কাছে লিখুন:
আদিত্য হাউজিং ফাইন্যান্স লিমিটেড - গ্রাহক পরিষেবা সেল
আর টেক পার্ক, 15 তলা, নির্লন কমপ্লেক্স, ওয়েস্টার্ন এক্সপ্রেস হাইওয়ের বাইরে,
গোরেগাঁও ইস্ট, মুম্বাই- 400 063
- বিকল্পভাবে, গ্রাহক ছুটির দিন ব্যতীত নিকটতম ABHFL শাখাগুলিতেও (সময়- সকাল 9.30 am থেকে 6 pm)
যেতে পারেন - অর্থাৎ প্রতি 1ম এবং 2য় শনিবার, সমস্ত রবিবার এবং সরকারি ছুটির দিন।

লেভেল 2:

কোনো গ্রাহকের কাছ থেকে লিখিতভাবে কোনো অভিযোগ পাওয়া গেলে, ABHFL এক সপ্তাহের মধ্যে প্রাপ্তিস্বীকার করবে/প্রতিক্রিয়া দেওয়ার চেষ্টা করবে। প্রাপ্তিস্বীকারে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবী থাকবে যিনি অভিযোগের সাথে কাজ করবেন। ABHFL গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে ফোনে অভিযোগ জানানো হলে, গ্রাহককে একটি অভিযোগ নম্বর দেওয়া হবে। যদি পূর্বোক্ত চ্যানেলগুলি দ্বারা প্রদত্ত রেজোলিউশন অসন্তোষজনক হয়, তাহলে গ্রাহক লিখতে পারেন:

প্রধান - অভিযোগ প্রতিকারের সেল:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

আমরা 5 কার্যদিবসের মধ্যে একটি প্রতিক্রিয়া আশ্বাস প্রদান করছি।

লেভেল 3:

যদি উপরের লেভেল 2 দ্বারা প্রদত্ত নিষ্পত্তি এখনও অসন্তোষজনক হয়, তাহলে গ্রাহক অভিযোগ প্রতিকারের অফিসারকে লিখতে পারেন। অভিযোগ প্রতিকার অফিসার ("GRO"), যিনি প্রধান নোডাল অফিসারও ("PNO") তার নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

শ্রীমতি স্মিতা নাদকার্ণি

টেলিফোন নম্বর: 08045860159

ইমেল আইডি: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

লেভেল 4:

যদি গ্রাহক এখনও সন্তুষ্ট না হন বা এক মাসের মধ্যে অভিযোগের প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির তত্ত্বাবধায়ক কর্তৃপক্ষ - ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের কাছে পোস্টের মাধ্যমে, নীচের লিংকে উপলব্ধ প্রদত্ত ঠিকানাতে নির্ধারিত বিন্যাসে আবেদন করতে পারেন:

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

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক

অভিযোগ প্রতিকারের সেল

তত্ত্বাবধান বিভাগ

ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংক, ৪র্থ তলা, কোর-৫এ, ইন্ডিয়া হ্যাবিট্যাট সেন্টার, লোধি রোড,

নয়া দিল্লী - 110 003।

গ্রাহক <https://nhb.org.in>-এ যেতে পারেন (অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার শিরোনামে ফিজিক্যাল মোড এবং অনলাইন মোডে (গ্রিডস) একটি অনুগত লজ করুন) <https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

আমাদের সকল শাখায় ABHFL এর নিম্নলিখিতগুলি রয়েছে:

- অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- অভিযোগ প্রতিকার অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর প্রদর্শন করুন
- সমস্যা সমাধানের জন্য টার্নরাউন্ড সময়, বৃদ্ধির জন্য ম্যাদ্রিক্স, ইত্যাদি।
- যদি অভিযোগকারী এক মাসের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া না পান বা প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়াতে অসন্তুষ্ট হন তবে অভিযোগকারী ন্যাশনাল হাউজিং ব্যাংকের অভিযোগ প্রতিকার সেলের কাছে NHB-র ওয়েবসাইটে অনলাইনে বা NHB, নয়া দিল্লীতে পোস্টের মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

অভিযোগ প্রতিকারের ইউনিটের প্রক্রিয়া গ্রাহকদের সন্তুষ্টির জন্য সমস্ত অভিযোগ বন্ধ নিশ্চিত করবে।

তারা নিশ্চিত করবে যে অভিযোগটি যথাযথ লেভেলে বাড়াহে হয়েছিল যদি তার তার সমাধান করা সম্ভব না হয়। যদিও চূড়ান্ত প্রচেষ্টা হল আমরা এমন একটি পরিস্থিতিতে পৌঁছেছি যেখানে আমাদের গ্রাহকদের একটি কার্যকর প্রতিকার পাওয়ার জন্য সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে অভিযোগ করতে হবে না, আমরা এই অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য একটি শক্তিশালী ব্যবস্থা রেখেছি, বোধগম্যতার দৃষ্টিকোণ থেকে অভিযোগের কারণ পর্যালোচনা করেছি এবং বৃদ্ধি করেছি এবং এর পুনরাবৃত্তি প্রতিরোধে কাজ করেছি।

4.6.3 টাইম ফ্রেম

অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য, গ্রাহকরা উপরে উল্লিখিত চ্যানেলগুলির যেকোনো একটি ব্যবহার করতে পারেন (গ্রাহকের অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য মেশিনের উপর পয়েন্ট (a) দেখুন)। লিখিতভাবে অভিযোগ পাওয়া গেলে, ABHFL এক সপ্তাহের মধ্যে একটি প্রাপ্তিস্বীকার/প্রতিক্রিয়া পাঠানোর চেষ্টা করবে। স্বীকারোক্তিতে সেই কর্মকর্তার নাম এবং পদবি থাকতে হবে যিনি অভিযোগটি মোকাবেলা করবেন। যদি অভিযোগটি ফোনে নির্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্কে বা গ্রাহক পরিষেবা নম্বরে (রেফার পয়েন্ট (a) মেশিনারিতে গ্রাহকের অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য রিলে করা হয়), গ্রাহককে একটি অভিযোগের রেফারেন্স নম্বর প্রদান করা হবে এবং একটির মধ্যে অগ্রগতি সম্পর্কে অবহিত করা হবে। সময়ের যুক্তিসঙ্গত সময়কাল। একবার বিষয়টি পরীক্ষা করা হলে, ABHFL হয় গ্রাহকের কাছে একটি চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া পাঠাতে বা অভিযোগ পাওয়ার পর এক মাসের মধ্যে আরও সময় চাওয়ার একটি তথ্য প্রেরণের চেষ্টা করে এবং গ্রাহককে তিনি/তারা এখনও সন্তুষ্ট না হলে কীভাবে তার/তার অভিযোগ আরও নিতে হবে, তা অবহিত করা হবে।

আমাদের শেষে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সঠিক দৃষ্টিকোণে দেখা হবে এবং বিশ্লেষণ করা হবে।

যেকোন বিষয়ে ABHFL এর অবস্থানের যোগাযোগ গ্রাহকদের প্রদান করা হবে। যে অভিযোগগুলির সঙ্গে জড়িত সমস্যাগুলির পরীক্ষা করার জন্য কিছু সময় প্রয়োজন সেগুলি অবিলম্বে স্বীকার করা হবে।

PNO/GRO এবং ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা উত্থাপিত FinTech/ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত অভিযোগ/ইস্যুগুলি মোকাবেলা করার জন্য উপরে ধারা (a) তে উল্লিখিত বৃদ্ধির প্রক্রিয়া। এই ধরনের PNO/GRO তাদের নিজ নিজ DL-এর বিরুদ্ধে অভিযোগও মোকাবেলা করবে। PNO/GRO-এর যোগাযোগের বিবরণগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইট, এর লেনদেন পরিষেবা প্রদানকারীদের এবং ডিজিটাল লেনদেন এজেন্টগুলিতে এবং ঋণগ্রহীতাকে প্রদত্ত KFS-এ স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

উপরোক্ত নীতিটি পর্যায়ক্রমে পর্যালোচনা/সংশোধিত করা হবে এবং যখন গ্রাহকের অভিযোগ/অভিযোগ পরিচালনার ক্ষেত্রে ABHFL দ্বারা কোন নতুন পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত করা হবে যার মধ্যে নতুন অভিযোগের চ্যানেলের প্রবর্তন করা হবে, যদি প্রযোজ্য হয়।

ন্যায্য অনুশীলনের কোডের সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন লেভেলে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি পর্যায়ক্রমিক পর্যালোচনা ABHFL দ্বারা করা হবে এবং এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একটি সমন্বিত প্রতিবেদন নিয়মিত বিরতিতে পরিচালনা পর্ষদের কাছে জমা দেওয়া হবে, যেমন বোর্ড দ্বারা নির্ধারিত হতে পারে।

4.6.4 অত্যধিক সুদের চার্জ নিয়ন্ত্রণ

কোম্পানি ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণের জন্য তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে একটি সুদের হার মডেল গ্রহণ করেছে।

ধার্য করা সুদের হার অনেকটাই ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির শ্রেণীবিন্যাস, আর্থিক সামর্থ্য, ব্যবসা, ব্যবসাকে প্রভাবিত করে নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদির উপর নির্ভর করে।

সুদের হার বার্ষিকভাবে নির্ধারণ করা হবে যেন ঋণগ্রহীতা সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন থাকে যা অ্যাকাউন্টে চার্জ করা হবে।

ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে সংগৃহীত কিস্তি সুদ এবং মূল্যের মধ্যে বিভাজন স্পষ্টভাবে নির্দেশ করে।

গ্রাহকদের ঋণের উপর অতিরিক্ত সুদের হার এবং চার্জ নেওয়া না হয় তা নিশ্চিত করা এবং কোম্পানির অগ্রগতি (শাস্তিমূলক চার্জ সহ), কোম্পানির বোর্ড সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের জন্য একটি নীতি গ্রহণ করেছে ("সুদের হার নীতি") এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে রাখা হয়েছে।

4.6.5 ঋণ অ্যাকাউন্টের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ

- আমরা গ্রাহকদের অ-সম্মতি/পালনীয় নয়/ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রাপ্ত পণ্য/পরিষেবাগুলিকে নিয়ন্ত্রণকারী উপাদান শর্তাবলী সহ যে কোনও শর্তাবলীর লঙ্ঘনের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করব।
- শাস্তিমূলক চার্জের কোন মূলধন থাকবে না অর্থাৎ এই ধরনের চার্জের উপর আর কোন সুদ গণনা করা হবে না। যাহোক, বিলম্বিত অর্থপ্রদানের উপর সুদ নির্ধারিত তারিখ থেকে পরিশোধের তারিখ পর্যন্ত অবৈতনিক কিস্তির পরিমাণের উপর ধার্য করা হবে এবং প্রচলিত সুদের হারে চার্জ করা হবে এবং এই ধরনের সুদ/চার্জ যা স্বাভাবিক পদ্ধতিতে রয়েছে তা চক্রবৃদ্ধি করা হবে। এছাড়াও, কোম্পানি সুদের হারে কোনো অতিরিক্ত উপাদান প্রবর্তন করবে না।
- শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং কোনো নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাবলী সহ যে কোনো নিয়ম ও শর্তাবলীর অ-সম্মতি/পালনীয় নয়/লঙ্ঘনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে। 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ঋণের মঞ্জুরির ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, বস্তুগত শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- শাস্তিমূলক চার্জগুলি লোন চুক্তিতে গ্রাহকদের কাছে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC), ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত ছাড়াও স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হয়।

5. ন্যায়পাল:

RBI হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলিতে রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ন্যায়পাল স্কিম, 2021 ("স্কিম") প্রসারিত করার পরিকল্পনা করছে। যদি স্কিমটি ABHFL-এর জন্য প্রযোজ্য হয়, মিসেস স্মিতা নাদকার্নিকে প্রধান নোডাল অফিসার হিসাবে নিয়োগ করা হবে।

6. সাধারণ

- ABHFL গ্রাহক কর্তৃক ঋণের আবেদনে তার/তাদের বাসভবনে এবং/অথবা ব্যবসায়িক টেলিফোন নম্বরে তার সাথে যোগাযোগ করা এবং/অথবা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্ত সংস্থার মাধ্যমে তার/তাদের বাসভবন এবং/অথবা ব্যবসায়িক ঠিকানায় শারীরিকভাবে পরিদর্শন করা, যদি প্রয়োজন মনে হয়, তবে উল্লিখিত বিবরণ যাচাই করবে।
- ABHFL গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে এবং পুলিশ/অন্যান্য তদন্তকারী সংস্থার সাথে লেনদেনের তদন্ত করতে হলে গ্রাহক সহযোগিতা করবে বলে আশা করা হয়, যদি ABHFL-এ তাদের জড়িত করার প্রয়োজন হয়।
- গ্রাহক যদি প্রতারণা করে, তাহলে তার অ্যাকাউন্টের সমস্ত ক্ষতির জন্য তিনি দায়ী থাকবেন এবং গ্রাহক যদি যুক্তিসঙ্গত পরিচর্যা ছাড়াই কাজ করেন এবং এর ফলে ক্ষতি হয়, তাহলে গ্রাহক তার জন্য দায়ী হতে পারেন।

- 6.4. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত ABHFL ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা না হয়)।
- 6.5. ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ঋণগ্রহীতার অ্যাকাউন্ট হস্তান্তরের জন্য অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায় যেমন ABHFL-এর আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানানো হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
- 6.6. যখনই ঋণ দেওয়া হয়, ABHFL গ্রাহককে পরিশোধের পরিমাণ, মেয়াদ এবং সময়কালের মাধ্যমে পরিশোধের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে। যাহোক, গ্রাহক যদি ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটিতে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার করার মাধ্যমে তাকে স্মরণ করিয়ে দেওয়া অন্তর্ভুক্ত রয়েছে।
- 6.7. ঋণ পুনরুদ্ধারের ক্ষেত্রে, ABHFL হয়রানির আশ্রয়, ক্রমাগত অসময়ে ঋণগ্রহীতাদের বিরক্ত করা, ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য পেশী শক্তি ব্যবহার করা ইত্যাদি ব্যবহার করবে না। গ্রাহকদের অভিযোগের মধ্যে কোম্পানির কর্মীদের কাছ থেকে অভদ্র আচরণও অন্তর্ভুক্ত থাকলে, ABHFL নিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীরা পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত রয়েছে।
- 6.8. ABHFL সব ক্ষেত্রে ঋণের সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (MITC) সম্বলিত একটি নথি পাবে। নথিটি ABHFL দ্বারা প্রাপ্ত বিদ্যমান ঋণ এবং জামানতের নথির সঙ্গে বাড়তি ইসাবে গ্রহণ করা হবে। ABHFL এবং ঋণগ্রহীতার মধ্যে যথাযথভাবে সম্পাদিত অনুলিপি স্বীকৃতির অধীনে ঋণগ্রহীতার কাছ হস্তান্তর করা হবে।
- 6.9. ABHFL তাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি নিম্নলিখিত যে কোনও এক বা একাধিক ভাষায় প্রদর্শন করবে: হিন্দি, ইংরেজি বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- 6.10. ABHFL ঋণ দেওয়ার ক্ষেত্রে লিঙ্গ, বর্ণ এবং ধর্মের ভিত্তিতে বৈষম্য করবে না। এছাড়াও, ABHFL পণ্য, পরিষেবা, সুবিধা ইত্যাদি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে অক্ষমতার ভিত্তিতে দৃষ্টি প্রতিবন্ধী বা শারীরিকভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের বৈষম্য করবে না। যাহোক, এটি ABHFL-কে সমাজের বিভিন্ন অংশের জন্য প্রণীত স্কিম প্রতিষ্ঠা বা অংশগ্রহণ থেকে বিরত রাখে না।
- 6.11. বিভিন্ন অংশীজনের তথ্যের জন্য কোম্পানির ওয়েবসাইটে ন্যায্য অধিকার অনুশীলন কোড, স্থানীয় ভাষায় দেওয়া হবে।

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್

1. ಪರಿಚಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹೊರತಾದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2021, ಆರ್ ಬಿ ಐ/2020-21/73 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17, 2021 ರ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆ ಅದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ಗೆ ("ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ / ಕಂಪನಿ") ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿದಿನ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

1.1 ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎನ್ನುವ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

1.2 ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸುವುದು

ಅವುಗಳನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲಿಂಕಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ (ಸ್ವಯಂ-ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್, ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.

2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಬದ್ಧತೆ:

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು:

- ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ; ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು
- ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸ್ಫೂರ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

3. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ನಾವು:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತುಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತುಗಳಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎನ್ನುವುದನ್ನೂ ನಾವು ಸೂಚಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದರ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು:

- ನಮ್ಮೆಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ;
- ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಮೂಲಕ;
- ನಮ್ಮ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ;
- ನಮ್ಮ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಿಂದ
- ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ/ಸುಂಕ ನಿಗದಿಗಳ ಪ್ರತಿಯ ಮೂಲಕ

ಡಿ) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ನಾವು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ನಾವು ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಇ) ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಮ್ಮಿಂದ ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೇ, ನಮ್ಮ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆತ/ಆಕೆ/ಅವರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಫ್) ನಾವು ನಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್ಎ) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದ್ದೇವೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಾವು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು, ಅದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಅವರು ಯಾವುದೇ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಿ) ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿ ಎಸ್ ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

4. ಸಾಲಗಳು

4.1 (i) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

1. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು., ಯಾವುದಾದರೂ ಮರುಪಾವತಿ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯವನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

3. ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚವನ್ನು' ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ಎ) ಕಂಪನಿಯ ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ 'ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಸೂಕ್ತವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು' ಪ್ರತಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇತರ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಸಿ ಗಳು ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ/ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಎಂದರೆ <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು / ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

- ಸಿ) ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- ನಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದರೂ, ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ, ಇಂಟರಚೇನ್, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ನಮ್ಮ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಾವು ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಎಂಟಿಎಸ್‌ಸಿ ಯ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆ ಎಫ್ ಎಸ್), ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಸ್ವೀಕಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(iii) ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ

ಅವರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣ (ಗಳನ್ನು) ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತೇವೆ.

(iv) ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ವಿತರಣಾ ವಿನಂತಿ/ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಇತರ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ / ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು / ಅವರು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ನಾವು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಎಫ್) ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವಾಸ್ತವೀಕರಣ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್ ಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

v) ಬಡ್ತಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ:

- ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಇಎಂಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಿಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ತಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಇಎಂಐ/ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಪರಾಮರ್ಶನ ದರಗಳು / ಬಿಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ತಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಸಮಿತಿ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ "ಬಡ್ತಿ ದರಗಳ ನಿರ್ಣಯ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ನೀತಿ"ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ತಿ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ತಿ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ("ಎಂಐಸಿ") ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:
 - ಇಎಂಐ ನಲ್ಲಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ. ಈ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಂಐಸಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಾರದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪುನರ್ರಚನೆಗೆ ಸಮನಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ
 - ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಾಹಕಗಳ ಮೂಲಕ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ತಲುಪುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು, ಎಂಐಸಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡದ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

4.2 ಖಾತರಿ

ಒಬ್ಬರು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ನಾವು ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ರೂಪಿಸುತ್ತೇವೆ:

- ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಆತ/ಆಕೆ ನಮಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;
- ಆತ/ಆಕೆಯ / ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಾವು ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಅವರು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅವರ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ;
- ಒಬ್ಬ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಆತ/ಆಕೆ/ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ;
- ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ / ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು ಆತ/ಆಕೆ / ಅವರು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ತಿಳಿದಿರುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ಯಾರಂಟರು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡೀಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.3 ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ [ನೀವು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ], ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಮ್ಮ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು / ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಾವು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಎ) ನಾವು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
- ಬಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡೆಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ;
- ಸಿ) ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಗಳು ನಮಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ನಾವು ಇದನ್ನು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಗುಂಪು;
- ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಮ್ಮನ್ನೇ ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ;
- ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ನಮ್ಮನ್ನೇ ಕೇಳಿದರೆ, ನಾವು ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ;
- ಎಫ್) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಜಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

4.4 ಸಾಲ ಪರಾಮರ್ಶನ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ನಾವು ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗ ರವಾನಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಅವರಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
 - i. ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಲು ಹಿಂದೆ ಉಳಿದಿದ್ದಾರೆ;
 - ii. ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - iii. ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಆತ/ಆಕೆಯ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ನಾವು ತೃಪ್ತಿಪಡುವ ಪ್ರಸ್ತಾಪಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಆತ/ಆಕೆಯ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ದಿನನಿತ್ಯದ ಚಾಲನೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ಡಿ) ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲು ನಾವು ಯೋಚಿಸಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಪರಿಣಾಮವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದು.
- ಇ) ನಾವು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನಾವು ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸಿಂಗ್ ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಕರಪತ್ರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.5 ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

- 4.5.1 ನಾವು ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

4.5.2 ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಬಾಕಿ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ತಾನೇ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ನಾವು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

4.5.3 ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ:

- (ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅವರ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (ಬಿ) ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- (ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.
- (ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯತಿಪರ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (ಇ) ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (ಎಫ್) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
- (ಜಿ) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (ಎಚ್) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ನಾವು ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಸಂವಹನಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುವುದು.
- (ಐ) ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- (ಜೆ) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ದುಃಖದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.6 ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂತ್ರಗಳು

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದದ್ದನ್ನು ನೀಡಲು ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವದ್ದಾಗಿದೆ. ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾದರಿಗಾಗಿ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಕೇಂದ್ರೀಕರಣವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆ ನೀಡುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವವುಗಳೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಹೊಂದಲು ಸಹ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವದ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಸಾಕಷ್ಟು ಉಪಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸಮರ್ಥ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ದೃಢವಾಗಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ / ಪಾಲುದಾರರಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅನ್ನು ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ನಂತೆ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ("ಐ ಆರ್ ಡಿ ಎ ಐ") ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಕೈಗೊಂಡ ವಿಮಾ ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

4.6.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿನಂತಿಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ

ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಲು ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ದುರ್ವರ್ತನೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸಬಹುದು.

ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ 1800-270-7000 (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಭಾನುವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 9:00 ರವರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.) ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. care.housingfinance@adityabirlacapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ

ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:

ಆದಿತ್ಯ ಬಿರ್ಲಾ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೋಶ

ಆರ್ ಟೆಕ್ ಪಾರ್ಕ್, 15 ನೇ ಮಹಡಿ, ನಿಲೋನ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಹೆಡ್ವಾರ್ಡ್ ಹಿಂಭಾಗ

ಗೋರೆಗಾವ್ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬೈ - 400 063

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹತ್ತಿರದ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು (ಸಮಯ- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6 ರವರೆಗೆ) ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ - ಎಂದರೆ ಪ್ರತಿ 1ನೇ ಮತ್ತು 2ನೇ ಶನಿವಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳು.

ಹಂತ 2:

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳು ನಿಮಗೆ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುವ ಕುರಿತು ನಾವು ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 3:

ಮೇಲಿನ ಹಂತ 2 ರ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ರಿಸಲ್ಯೂಶನ್ ಇನ್ನೂ ಅತ್ಯಂತೀಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಪಿ ಎನ್ ಓ") ಆಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ("ಜಿ ಆರ್ ಓ") ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಸ್ಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ

ದೂರವಾಣಿ ಸಂ.: 08045860159

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ಹಂತ 4:

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ. ವಿಳಾಸವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

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

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೋಶ

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ವಿಭಾಗ

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್-5ಎ, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003.

ಗ್ರಾಹಕರು <https://nhb.org.in> ಗೆ ಸಹ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು (ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಫಿಸಿಕಲ್ ಮೋಡ್ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ (ಗ್ರಿಡ್ಸ್) ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು)/<https://grids.nhbonline.org.in>

4.6.2 ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ
- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಟರ್ನೌಂಡ್ ಸಮಯ, ಏರಿಕೆಗಾಗಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ.
- ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪೂರಕವಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಎನ್ ಹೆಚ್ ಬಿ, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಪೋಸ್ಟ್.

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಆತ/ಆಕೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ದೂರು ನೀಡದಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ತಲುಪುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕಿದ್ದೇವೆ, ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ದೂರಿನ ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಮರುಕಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕೆಲಸ.

4.6.3 ಸಮಯ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳಲ್ಲಿರುವ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ). ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳಲ್ಲಿರುವ ಅಂಶ(ಎ) ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ) ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಕೋರುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನು ಇನ್ನೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಆತ/ಆಕೆಯ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತೃಪ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲ.

ನಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿರುವ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್/ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ಎ) ನಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ಪಿ ಎನ್ ಓ/ಜಿ ಆರ್ ಓ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಪಿ ಎನ್ ಓ/ಜಿ ಆರ್ ಓ ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ಡಿ ಎಲ್ ಎ ಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು. ಪಿ ಎನ್ ಓ / ಜಿ ಆರ್ ಓ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು

ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಅದರ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೆ ಎಫ್ ಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಿಂದ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಾಗ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ/ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

4.6.4 ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯಾಪಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ.

ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಿಂದ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ) ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ("ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ") ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.

4.6.5. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸರಕು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆ / ಪಾಲನೆ / ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಎಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೂ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಪಾವತಿಸದ ಕಂತುಗಳ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವ ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿ / ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರೊಂದಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಸರಕು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆ / ಪಾಲನೆ / ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸರಕು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಟಿಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್:

ಆರ್ ಬಿ ಐ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ("ಸ್ಕೀಮ್") ಅನ್ನು ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತಿದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವುದಾದರೆ, ಶ್ರೀಮತಿ ಸ್ಮಿತಾ ನಾಡಕರ್ಣಿ ಅವರನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಮಾನ್ಯ

- 6.1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಳಾಸಗಳನ್ನು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದು, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ.
- 6.2. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅವರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- 6.3. ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಆತ/ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಆತ/ಆಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.
- 6.4. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಬಿಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಎರವಲುಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).
- 6.5. ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- 6.6. ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ/ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 6.7. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ವಾಯಂ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 6.8. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಟಿಸಿ) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ನಿಂದ ಪಡೆದಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲಾತಿ ಇರುತ್ತದೆ. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲಿ ನಕಲನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 6.9. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- 6.10. ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಎ ಬಿ ಹೆಚ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅನ್ನು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಿದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- 6.11. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

நேரிய நடத்தை விதி

1. அறிமுகம்

பிரதான வழிகாட்டுதல் - வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனம் - வீட்டுவசதி நிதி நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள் (Master Direction - Non-Banking Financial Company - Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions), 2021, RBI/2020-21/73 நாள் பிப்ரவரி 17, 2021 மற்றும் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட விதிகளின் அடிப்படையில் இந்த விதியானது தயாரிக்கப்பட்டுள்ளது.

இந்த விதி ஆதித்யா பிரீலா ஹவுசிங் ஃபினான்ஸ் லிமிடெட்டின் ("ABHFL / நிறுவனம்") தற்போதைய மற்றும் வருங்கால வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடும்போது பின்பற்றப்பட வேண்டிய குறைந்தபட்சத் தரங்களை நிர்ணயிக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தகவல்களை அளிப்பதோடு, அன்றாடம் நிறுவனம் எப்படி அவர்களிடம் நடந்துகொள்ள வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது என்பதையும் விளக்குகிறது.

1.1 விதியின் நோக்கம்

- வாடிக்கையாளர்களுடன் பரிவர்த்தனையில் ஈடுபடும்போது உயர் தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடவடிக்கைகளை ஊக்குவிப்பது;
- சேவைகளிலிருந்து நியாயமாக எவற்றை எதிர்பார்க்கலாம் என்று வாடிக்கையாளர் சிறப்பாகப் புரிந்துகொள்வதற்காக வெளிப்படைத் தன்மையை அதிகரிப்பது
- உயர் செயல் தரங்களைச் சாதிக்க, போட்டி வழியாக சந்தை சக்திகளை ஊக்குவிப்பது;
- வாடிக்கையாளர் மற்றும் ABHFL-கிடையில் ஒரு நியாயமான மற்றும் நட்புமிக்க உறவை ஊக்குவிப்பது;
- ஹவுசிங் ஃபினான்ஸ் சிஸ்டத்தில் நம்பகத்தன்மையை அதிகரிப்பது.

1.2 விதியைப் பயன்படுத்துவது

இந்த விதி ABHFL-னால் அல்லது டிஜிட்டல் கடனளிப்பு தளங்களினாலோ (சுய-உரிமையுடையது மற்றும் / அல்லது ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஏற்பாட்டின்கீழ்), தொலைபேசி வழியாகவோ, கவுண்டர் வழியாகவோ, இணையத்திலோ, அல்லது எந்த ஒரு வழிமுறையிலுமோ வழங்கப்படும் எல்லாத் திட்டங்களுக்கும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும். இந்த விதிக்குக் கட்டுப்பட்டு ABHFL-ன் அனைத்து ஊழியர்களும் நடக்க வேண்டும்.

2. ABHFL-ன் வாடிக்கையாளர்களுக்கான வாக்குறுதி:

வாடிக்கையாளரோடு கொள்ளும் எல்லா நடவடிக்கைகளிலும் நேர்மையாகவும், வெளிப்படையான முறையிலும் மற்றும் நியாயமாகவும் நடக்க இவற்றைப் பின்பற்றுவோம்:

- இந்த விதியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதியளிப்புகளும் தரங்களும் நாம் வழங்கும் எல்லாத் திட்டங்களிலும், சேவைகளிலும், நம்முடைய பணியாளர்கள் பின்பற்றும் நடைமுறைகளிலும் பின்பற்றப்பட வேண்டும்;
- உரிய சட்டங்களையும் ஒழுங்குமுறைகளையும் வார்த்தைகளின்படியும் அதன் உண்மையான பொருளின்படியும் அனைத்துத் திட்டங்களும் சேவைகளும் பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்ய வேண்டும்;
- வாடிக்கையாளர்களுடன் நம்முடைய ஈடுபாடுகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மைக்கான அறநெறிக் கொள்கைகளைச் சார்ந்திருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

3. விளம்பரம், சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் விற்பனைகள்

நாங்கள்:

- விளம்பரங்கள் மற்றும் விளம்பர உரைகள் தெளிவாகவும் தவறாக வழிநடத்தாததாகவும் உள்ளதை உறுதிப்படுத்துவோம்.
- ஒரு சேவை அல்லது ஒரு திட்டத்தின்மீது மற்றும் வட்டி விகிதத்தின்மீது கவனத்தை ஈர்க்கும் எந்த ஒரு ஊடக மற்றும் விளம்பர உரைகளில் எந்த விளம்பரத்திலும், பிற கட்டணங்கள் பொருந்துமா என்பதையும் நாங்கள் குறிப்பிடுவோம், கோரினால் உரிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களும் கிடைப்பதை உறுதி செய்வோம்.
- வட்டி விகிதங்கள், பொதுக் கட்டணங்கள் (தண்டக் கட்டணங்கள் உட்பட - ஏதும் இருந்தால்) பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்கள் கீழ்க்காணும் ஏதாவதொரு வழிகளில் பெறலாம்:
 - எங்களுடைய எல்லாக் கிளைகளிலும் அறிவிக்கையை காட்சிப்படுத்துவதன் மூலம்;
 - தொலைபேசி அல்லது உதவிமையம் வழியாக;

- எங்களுடைய பணியமர்த்தப்பட்ட பணியாளர்கள் / ஹெல்ப் டெஸ்க் வழியாக
 - எம்முடைய வலைதளத்திலிருந்து.
 - சேவை வழிகாட்டி / கட்டண அட்டவணையின் ஒரு நகல் வழியாக
- d) ஆதரவு சேவைகளை வழங்க மூன்றாம் தரப்புகளின் சேவைகளை நாங்கள் பெற்றால், நாங்கள் எந்த அளவு வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட விவரங்களை இரகசியமாகக் கையாளுவோமோ அதே அளவு இரகசியமான முறையில் (அத்தகைய மூன்றாம் தரப்புகளுக்கு ஏதும் கிடைக்கப் பெற்றால்) அந்த மூன்றாம் தரப்புகள் கையாள் வேண்டும் என்பதை உறுதி செய்வோம்.
- e) அவ்வப்போது, வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் திட்டங்களின் பல்வேறு அம்சங்களை ABHFL அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கலாம். மேலும், எங்களுடைய பிற திட்டங்கள் / சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர் அத்தகைய தகவலை அல்லது சேவையைப் பெறுவதற்கு ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே, அஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது இணையதளத்தில் பதிவு செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ தெரிவிக்கப்படும்.
- f) எம்முடைய திட்டங்களை / சேவைகளைச் சந்தைப் படுத்துவதற்காக எம்முடைய நேரடி விற்பனை முகவர்களின் (டிஎல்ஏ-கள்) சேவைகளை நாங்கள் பெறும்போது, எம்முடைய திட்டங்களை / சேவைகளை விற்பதற்காக வாடிக்கையாளர்களை அவர்கள் அணுகும்போது, குறிப்பாக அவர்கள் தாங்கள் யார் என்பதை வெளிப்படுத்த வேண்டும் என்பதற்காக அவர்களுக்கான நடத்தை விதியை நாங்கள் வகுத்திருக்கிறோம்.
- g) எங்களுடைய பிரதிநிதி / கூரியர் அல்லது DSA ஏதேனும் முறையற்ற நடத்தையில் ஈடுபட்டதாக அல்லது இந்த விதியை மீறி செயல்பட்டதாக வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஏதேனும் புகார் வந்தால், புகாரை விசாரித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையும் அளவுக்கு அதைக் கையாளுவதற்கும் இழப்பை சரிசெய்வதற்கும் உரிய நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

4. கடன்கள்

4.1 (i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் பரிசீலனை:

1. கடன் பெறுபவரோடு கொள்ளும் எல்லாத் தகவல்களும் அவருடைய சொந்த மொழியில் அல்லது கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்கும்.
2. பொருந்தும் வட்டி விகிதங்களைப் பற்றிய தகவல்களையும், கடன் விண்ணப்பத்தைப் பிரிசீலிப்பதற்கான கட்டணங்கள் ஏதும் இருந்தால் அவற்றைப் பற்றியும், கடன் தொகைக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்படாவிட்டால் / பட்டுவாடா செய்யப்படாவிட்டால் திருப்பியளிக்கப்படவுள்ள கட்டணத் தொகை பற்றிய தகவலையும், ஏதும் இருந்தால் முன்னரே திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றியும், தாமதமாகச் செலுத்துவதற்கான அபராத வட்டி / அபராதம் ஏதும் இருந்தால் அதுபற்றிய தகவல், நிலையான வட்டி விகிதத்திலிருந்து மாறுபடும் வட்டி விகித முறைக்கு மாறுவதற்கான அல்லது மாறுபடும் வட்டி விகித முறையிலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான கட்டணம் ஏதும் இருந்தால் அது பற்றிய தகவல், வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைப்பதற்கான பிரிவு இருப்பதற்கான தகவல்கள் பற்றியும், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் கடன் பெறுபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் அவசியமான தகவல்களும் இடம்பெறும்.
3. ABHFL வெளிப்படையான முறையில் கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குதல்/ஒப்புதலளித்தல் ஆகியவற்றில் உள்ள அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கிய 'அனைத்தும் செலவில்' வெளியிடும். அத்தகைய கட்டணங்கள் பாருபடுத்தாததாக இருக்க வேண்டும்.
 - a) நிறுவனம் வழங்கும் ஒவ்வொரு திட்டங்களுக்கும் ABHFL-ன் 'விண்ணப்பப் படிவம் / பொருத்தமான ஆவணங்கள்' ஒவ்வொரு திட்டத்தின் தேவையைப் பொருத்து வேறுபட்டது மற்றும் கடன் வாங்கியவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து தகவல்களையும் உள்ளடக்கும். மற்ற HFC-கள் வழங்கும் இதே போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்வதற்கும், மேற்கூறிய ஒப்பீட்டின் அடிப்படையில் தகவலறிந்த முடிவெடுப்பதற்கும் வசதியாக கடன் வாங்குபவருக்கு ABHFL-னால் தேவையான தகவல்கள் வழங்கப்படும்.
 - b) விண்ணப்பப் படிவம் /வலைதளம் அதாவது <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> ABHFL-ன் உரிய ஆவணங்களும் கடன் பெறுபவர்கள் /துணை கடன்பெறுபவர்கள் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலைக் குறிப்பிடலாம்.
 - c) ABHFL அதன் கடன் பெறுபவருக்கு விண்ணப்பப் படிவத்தைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் ஒரு வழிமுறையைக் கொண்டுள்ளது. தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் முழுமையாகப் பெற்ற நாளிலிருந்து 15 நாட்களுக்குள் ABHFL அதன் முடிவை கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கும்.

(ii) கடன் மதிப்பீடும் விதிகளும் கட்டுப்பாடுகளும்

- பொதுவாக கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்குத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பப் பரிசீலனையின்போது எங்களால் சேகரிக்கப்படும். எவ்வாறாயினும், எங்களுக்கு ஏதேனும் கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், வாடிக்கையாளரை உடனடியாக மீண்டும் தொடர்பு கொள்ளுவோம் என்பதை நாங்கள் அவருக்குத் தெரியப்படுத்துவோம்.
- கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் ஆண்டு வட்டி விகிதம் மற்றும் அது விதிக்கப்படும் முறை, EMI அமைப்பு, அபராத வட்டி (ஏதும் இருந்தால்), மற்றும் முன்னரே திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் உட்பட விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்பளிக்கப்பட்ட கடன் தொகையை ஒரு ஒப்பளிப்புக் கடிதம் அல்லது வேறு வழிமுறையில் கடன் பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கடன் பெறுபவர் இந்த விதிகளையும் நிபந்தனைகளையும் ஏற்றுக்கொண்டதை எங்களுடைய பதிவேட்டில் பாதுகாத்து வைப்போம்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் ஒவ்வொரு கடனாளிக்கும் கடனளிக்கப்படும் நேரத்தில் அல்லது ஒப்புக்கப் பெற்று கடன்களை வழங்கிய பிறகு கடன் ஆவணத்தின் நகலுடன் கட்டாயமாக வழங்குவோம்.
- தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் ABHFL குறிப்பிடும்.
- MITC-யின் ஒரு அங்கமாக உள்ள முக்கிய உண்மை அறிக்கை (KFS) என்பது பொருந்தும் இடங்களில் எல்லாம் அனைத்து டிஜிட்டல் கடன் திட்டங்களுக்கான ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன்னர் அதை ஏற்பதற்காக கடன் பெறுபவருக்கு அளிக்கப்படும்.

(iii) கடன் விண்ணப்பத்தை நிராகரித்ததை தெரியப்படுத்துதல்

விண்ணப்பம் நிராகரிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு அவர்களின் விண்ணப்பத்தை நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை(களை) கூறி எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிப்போம்.

(iv) விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் உட்பட கடனை அளித்தல்

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக அமைக்கப்பட்டுள்ள அனுமதி கடிதம் / வழங்கல் அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நிலையான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளின்படி விநியோகக் கோரிக்கையின்படி கடன் விநியோகம் செய்யப்படும்.
- கடனை வழங்கும் காலஅட்டவணை, வட்டி வீதம், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்னரே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள், அபராத வட்டி (ஏதும் இருந்தால்), பிற பொருந்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உட்பட விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் எந்த ஒரு மாற்றத்தையும் கடன் பெறுபவருக்கு அவருடைய மொழியில், அல்லது அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் நாங்கள் முன்னரே தெரிவிப்போம். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் / பிற ஆவணங்களில் இணைக்கப்படும்.
- அத்தகைய மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக இருந்தால், அவர் 60 நாட்களுக்குள் மற்றும் எந்த முன்னறிவிப்பும் இல்லாமல் தனது கணக்கை மூடலாம் அல்லது கூடுதல் கட்டணங்கள் அல்லது வட்டி எதுவும் செலுத்தாமல் அதை மாற்றலாம்.
- கடன் ஆவண விதிகளின்படியே கடனைத் திரும்பப் பெறுவது / கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துதலை விரைவுபடுத்துவது அல்லது கூடுதல் பிணைகளைக் கேட்பதற்கான முடிவு கடன் ஆவணத்தின்படி இருக்கும்.
- எல்லா நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியதும் அல்லது கடனின் நிலுவைத் தொகைகள் கிடைத்ததும், எந்தவொரு சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக நாங்கள் கொண்டிருக்கக்கூடிய பிற எந்தவொரு கோரிக்கைக்கும் உரிய பற்றியுரிமைக்கு உட்பட்டு கடனின் நிலுவைத் தொகை திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டதும் எல்லா பிணையங்களையும் நாங்கள் விடுவிப்போம். அத்தகைய உரிமையை கோரும் பட்சத்தில் மீதமுள்ள பாத்தியதைகளைப் பற்றியும் மற்றும் அந்த பாத்தியதை தீர்க்கப்படும்வரை / செலுத்தப்படும்வரை அந்த பிணைகளைத் தக்கவைக்க எந்த நிபந்தனைகளின்கீழ் எங்களுக்கு உரிமை உள்ளது என்பதைப் பற்றியும் முழு விவரங்களையும் குறிப்பிட்டு வாடிக்கையாளருக்கு / கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு அளிக்கப்படும்.

- f) எல்லா நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தி கடன் கணக்கு தீர்க்கப்பட்டு 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது கடன் பெற்றவருக்கு எதிராக நிறுவனம் கொண்டிருக்கக்கூடிய பிற அறிவிக்கை அளிக்கப்பட்டுள்ள எந்தவொரு கோரிக்கைக்கும் உரிய பற்றுரிமைக்கும் உட்பட்டு அனைத்து அசல் நகரும் / நகராச் சொத்து ஆவணங்களையும் விடுவித்து, எந்த ஒரு ரெஜிஸ்ட்ரியிலும் பதிவுசெய்யப்பட்ட குற்றச்சாட்டுகளையும் அகற்றுவோம்.

(v) வட்டி விகிதத்தில் மாற்றங்கள்:

- a) கடன் ஒப்புதலின்போது, ஈஎம்ஐ மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான பெஞ்ச்மார்ச் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான விளக்கத் தாக்கம் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். பின்னர், மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் ஈஎம்ஐ / தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், உரிய வழிகளில் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- b) ABHFL குறிப்பு விகிதங்களில் / பெஞ்ச்மார்ச் விகிதங்களில் மாற்றங்கள் காரணமாக மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் சமயத்தில், எமது வலைதளத்தில் காட்டப்பட்டுள்ளபடி போர்டு ஒப்புதலளித்துள்ள "வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கை"-யின்படி நிலையான வட்டி விகிதக் கடனுக்கு மாறும் வாய்ப்பு கடன்பெறுபவர்களுக்கு உண்டு. மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவது மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் ("MITC") கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கட்டணங்களுக்கு உட்பட்டது.
- c) கடனுக்கான தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும் கடன் வாங்குபவர்கள் பின்வருவனவற்றைத் தேர்வுசெய்யலாம்:
- ஈஎம்ஐ-யினை அதிகரிப்பது அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டைச் சேர்த்து. இது ABHFL-ன் கொள்கையின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட தகுதி விதிமுறைகளுக்கும் மற்றும் MITC-ன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கட்டணங்களுக்கும் உட்பட்டது. மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடனுக்கான தவணைக்காலத்தை நீடிப்பது எதிர்மறையான பணமதிப்பு நீக்கம் மற்றும்/அல்லது மறுகட்டமைப்பிற்குச் சமமானதாக இருக்கக்கூடாது என்பதை ABHFL கருத்தில் கொள்ள வேண்டும். மற்றும்
 - MITC-ன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட முன்னரே கடனை முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள் / முன்பணம் செலுத்துதலுக்கான அபராதத்திற்கு உட்பட்டு, கிடைக்கக்கூடிய வழிகள் மூலம் ABHFL-ஐ அணுகுவதன் மூலம் கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது எந்த நேரத்திலும், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன்கூட்டியே செலுத்தலாம்.

4.2 உத்தரவாதம்

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாதமளிப்பவராக இருக்கலாம் எனக் கருதும்போது, பின்வருவன பற்றி அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்:

- உத்தரவளிப்பவராக அருடைய பொறுப்பு;
- எங்களுக்கு அவர் உறுதியளிக்கும் பொறுப்பின் அளவு;
- அவர் பொறுப்பேற்ற தொகையைச் செலுத்தும்படி நாங்கள் அவரை அழைக்கும் சூழ்நிலைகள்;
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவர் பணத்தைச் செலுத்தத் தவறினால், நிறுவனத்தில் உள்ள அவருடைய பிற பணத்தை ABHFL எடுக்கலாம்;
- ஒரு உத்தரவாததாரராக அவரது பொறுப்புகள் ஒரு குறிப்பிட்ட அளவுக்கு மட்டுப்படுத்தப்பட்டதா அல்லது வரம்பற்றதா;
- உத்தரவாதமளிப்பவராக அவருடைய பொறுப்புகள் விடுவிக்கப்படும் நேரம் மற்றும் சூழ்நிலைகள் மற்றும் நாங்கள் அவருக்கு இதைப் பற்றி தெரிவிக்கும் விதம்; தான் உத்தரவாதம் அளித்த வாடிக்கையாளரின் நிதி நிலையில் ஏதேனும் பொருளாதார ரீதியான பாதகமான மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், அதுபற்றி ABHFL அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- நிலுவைத் தொகைகளைச் செலுத்துவதற்குப் போதுமான வழிவகைகள் இருந்தும் கடனளிப்பவரினால் அளிக்கப்படும் தேவையின்படி இணங்கி நடக்க உத்தரவாதமளிப்பவர் மறுத்தால், அத்தகைய உத்தரவாதம் அளிப்பவரும் வேண்டுமென்றே தவறிழைத்தவராகவே கருதப்படுவார்.

4.3 அந்தரங்கமும் இரகசியக் காப்பும்

உங்களுடைய அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கருதுவோம் [நீங்கள் எங்களுடைய வாடிக்கையாளர்களாக இல்லாவிட்டாலும் கூட] பின்வரும் கோட்பாடுகள் மற்றும் கொள்கைகளால்

வழிநடத்தப்படுவோம். பின்வரும் விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களில் தவிர, வாடிக்கையாளரால் வழங்கப்பட்ட அல்லது வேறு எந்த வகையிலும் பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் கணக்குகள் தொடர்பான தகவல் அல்லது தரவையும் எங்களுடைய குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் / அமைப்புகள் உட்பட, எவருக்கும் நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

- சட்டப்படி நாங்கள் தகவலைக் கொடுக்க வேண்டியதிருந்தால்;
- பொதுமக்களுக்கான கடமையின்படி தகவலை தெரிவிக்க வேண்டியதிருந்தால்;
- எங்களுடைய நலனுக்காக தகவலை அளிக்க வேண்டியதிருந்தால் (உதாரணமாக, மோசடியைத் தடுக்க) சந்தைப்படுத்தல் நோக்கத்திற்காக குழுவில் உள்ள பிற நிறுவனங்கள் உட்பட யாருக்கும் வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய அல்லது வாடிக்கையாளரின் கணக்குகள் பற்றிய (பெயர் மற்றும் முகவரி உட்பட) தகவல்களை அளிப்பதற்கு இந்தக் காரணத்தை நிறுவனம் பயன்படுத்தாது;
- தகவலை வெளிப்படுத்தும்படி வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் கேட்டால், அல்லது வாடிக்கையாளரின் அனுமதி கொடுத்தால்;
- ஒரு வாடிக்கையாளரைப் பற்றிய குறிப்பைக் கொடுக்கும்படி நாங்கள் கேட்கப்பட்டால், அதை வழங்குவதற்கு முன்னர் அவருடைய அனுமதியைப் பெறுவோம்.
- நடப்பு சட்ட கட்டமைப்பின்படி வாடிக்கையாளரைப் பற்றி ABHFL-டம் உள்ள தனிப்பட்ட பதிவுகளை அணுகுவதற்குரிய வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் / கடமைகள் பற்றிய தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்
- வாடிக்கையாளர் ஒப்புதலளித்தாலன்றி சந்தைப்படுத்தும் நோக்கில் வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை நாங்கள் பயன்படுத்த மாட்டோம்.

4.4 கடன் சான்று முகமைகள்

- ஒரு வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் ஒரு கணக்கைத் தொடங்கும்போது, அவருடைய கணக்கு விவரங்களைக் கடன் சான்று முகமைகளுக்கு எப்போது அனுப்பலாம் என்பதை நாங்கள் அவருக்குத் தெரிவிப்போம்.
- வாடிக்கையாளர் எமக்குச் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்களைப் பற்றிய தகவலை கடன் சான்று முகமைகளுக்கு கீழ்க்காணும் சூழல்களில் தர வேண்டியதிருக்கலாம்:
 - வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டியதைச் செலுத்தத் தவறி விட்டார்;
 - செலுத்த வேண்டிய தொகை சர்ச்சைக்குரியதாக இல்லை; மற்றும்
 - வாடிக்கையாளர் எங்களுடைய முறையான கோரிக்கையைத் தொடர்ந்து, அவருடைய கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் எங்களுக்குத் திருப்தியளிக்கும் முன்மொழிவுகளை அளிக்கவில்லை.
- வாடிக்கையாளர் அவருடைய அனுமதியை அளித்திருந்தால் கடன் சான்று முகமைகளுக்கு வாடிக்கையாளரின் கணக்கு பற்றிய பிற தகவல்களை நாங்கள் அளிப்போம்.
- இத்தகைய சூழல்களில், கடன் சான்று முகமைகளிடம் வாடிக்கையாளர் செலுத்த வேண்டிய கடன்களைப் பற்றிய தகவலை வழங்கத் திட்டமிட்டுள்ளதாக எழுத்துப்பூர்வமாக வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் தெரிவிப்போம். அந்த நேரத்தில், கடன் சான்று முகமைகளின் பங்கு மற்றும் நாங்கள் வழங்கும் தகவல் வாடிக்கையாளரின் கடன் பெறும் திறனில் ஏற்படுத்தக்கூடிய தாக்கத்தைப் பற்றி நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்குவோம்.
- கடன் சான்று முகமைகளிடம் கொடுக்கப்பட்ட தகவலின் ஒரு நகலை அல்லது கடன் சான்று முகமைகள் எப்படி வேலை செய்கிறது என்பதை விளக்கும் அவர்களுடைய கைப்பிரதியை கோரப்பட்டால் வாடிக்கையாளரிடம் நாங்கள் அளிப்போம்.

4.5 கடன்பாக்கித் தொகையை வசூலித்தல்

- நாங்கள் கடனைக் கொடுக்கும்போதெல்லாம், தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்தும் முறை, கடனுக்கால காலம், தவணைக் காலம் ஆகியவற்றை நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு விளக்குவோம். ஆயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நாட்டில் உள்ள சட்டங்களின்படி நிலுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்கு ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு அறிவிப்பை அனுப்புவது அல்லது நேரடியாகச் சென்று பார்ப்பது மற்றும்/அல்லது பிணையம் ஏதும் வைக்கப்பட்டிருந்தால் அதை தன்வசம் மீட்டெடுப்பது இவற்றின் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது

இந்த செயல்முறையில் அடங்கும்.

- 4.5.2 மரியாதை, நியாயமாக நடத்துதல் மற்றும் இணங்கவைத்தல் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எம்முடைய வசூலிப்புக் கோட்பாடு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை மேம்படுத்துவதையும் நீண்ட கால உறவையும் நாங்கள் நம்புகிறோம். கடன் பாக்கியை அல்லது / மற்றும் பிணையை தன்வசப்படுத்தும் / வசூலிக்கும் எம்முடைய ஊழியர் அல்லது எங்களை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட எந்த ஒரு நபரும் தன்னை அடையாளப்படுத்துவார், கோரினால் தனக்கு அளிக்கப்பட்ட அதிகாரமளிக்கும் கடிதத்தை காட்டி, அடையாள அட்டையைக் காட்டி தன்னை யார் என்று தெரிவிப்பார். கடன் பாக்கி சார்ந்த எல்லா தகவல்களையும் வாடிக்கையாளரிடம் நாங்கள் வழங்குவோம். கடன் பாக்கியைச் செலுத்துவதற்கு போதுமான முன்னறிவிப்பை கொடுக்க முயற்சிப்போம்.
- 4.5.3 கடன் பாக்கியை அல்லது / மற்றும் பிணையை தன்வசப்படுத்தும் / வசூலிக்கும் பணியாளர்கள் அனைவரும் அல்லது கம்பெனியை பிரதிநிதித்துவம் செய்யும் எந்த ஒரு நபரும் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றுவார்:
- (a) வாடிக்கையாளர் வசிக்கும் இடத்தில் குறிப்பிடப்பட்ட இடம் எதுவும் இல்லாத போதும், அவருடைய இல்லத்தில், தொழில் செய்யும் இடத்தில் இல்லாத போதும் அவர் விரும்பும் இடத்தில் சாதாரண முறையில் தொடர்பு கொள்ளப்படுவார்.
 - (b) நிறுவனத்தைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் அடையாளமும் அதிகாரமும் வாடிக்கையாளருக்கு முதல் நிகழ்விலேயே தெரியப்படுத்தப்படும்.
 - (c) வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மதிக்கப்படும்.
 - (d) வாடிக்கையாளர்களுடன் நடத்தப்படும் அனைத்துத் தொடர்புகளிலும் தொழில்முறையான மற்றும் முறையான வார்த்தைகளே பயன்படுத்தப்படும்.
 - (e) வாடிக்கையாளரின் இடத்திற்குச் செல்லும்போது நற்பாங்கும் சீரொழுக்கமும் பராமரிக்கப்படும்.
 - (f) பொதுவாக, வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்புச் சூழ்நிலைகள் எழுந்தாலன்றி, எங்களுடைய பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை 0800 மணி முதல் 1900 மணி வரை தொடர்புகொள்வார்கள்.
 - (g) ஒரு குறிப்பிட்ட நேரத்தில் அல்லது ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்தில் அழைக்க வேண்டாம் என்ற வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கை முடிந்தவரை மதிக்கப்படும்.
 - (h) தவணைகளை மீட்பதற்காக எடுக்கப்பட்ட முயற்சிகள் ஆவணப்படுத்தப்படும், வாடிக்கையாளர்களுக்கு அனுப்பப்பட்ட தகவல்தொடர்புகளின் நகல்கள் பதிவேட்டில் பராமரிக்கப்படும்.
 - (i) நிலுவைத் தொகைகள் தொடர்பான சச்சரவுகள் அல்லது வேறுபாடுகளை பரஸ்பரம் ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடிய முறையில் மற்றும் ஒழுங்கான முறையில் தீர்க்க அனைத்து உதவிகளும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
 - (j) குடும்பத்தில் ஏற்படும் துக்க நிகழ்வுகள் அல்லது பிற பேரிடர் நிகழ்வுகள் போன்ற பொருத்தமற்ற சந்தர்ப்பங்களின்போது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கான அனுப்புகள்/வருகைகள் தவிர்க்கப்படும்.

4.6 குறை தீர்ப்பு முறை

நடப்பு போட்டியிக்க சூழலில், மிகச்சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை அளிப்பது மிகவும் முக்கியம். நிடித்த தொழில் மாதலுக்கு. எந்த ஒரு கார்ப்பரேட் நிறுவனத்திலும் தொழில் வாழ்க்கையின் ஒரு ஒருங்கிணைந்த அங்கமாக வாடிக்கையாளர் புகார்கள் உள்ளன.

ABHFL-ல், வாடிக்கையாளர் சேவையும் வாடிக்கையாளர் திருப்தியுமே எம்முடைய முதன்மையான கவனம் செலுத்தும் விஷயம். உடனடியாகவும் திறமையான முறையிலும் சேவையை வழங்குவது வாடிக்கையாளரை தக்கவைப்பதற்கு மட்டும் இன்றியமையாதது அல்ல, மாறாக. தற்போதிருக்கும் ஒரு நீண்ட கால கூட்டாளித்துவத்தை பராமரிப்பதற்கும் அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தில் கவனம் செலுத்தும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட பல முன்முயற்சிகள் மற்றும் சிறந்த வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வழங்கும் நோக்கில் திறமையான புகார்களை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையை ABHFL கொண்டு வந்துள்ளது.

ABHFL-ன் குறை தீர்ப்பு வழிமுறையை மேலும் வலுப்படுத்துவதற்காக, எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட ஏஜென்சி / பங்குதாரர் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகளிலிருந்து எழும் சிக்கல்களைக் குறைதீர்ப்பு வழிமுறை கையாளும்.

இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை & மேம்பாட்டு ஆணையத்தில் ("IRDAI") காப்பீட்டுத் திட்டங்களை விநியோகிப்பதற்காக ஒரு காம்போசிட் கார்ப்பரேட் ஏஜென்ட் என்று ABHFL பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது. அதன்படி, உரிமம் பெற்ற கார்ப்பரேட் முகவராக ABHFL மேற்கொள்ளும் காப்பீட்டு விநியோகம் தொடர்பான சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கும் குறை தீர்க்கும் வழிகள் இருக்கும்.

4.6.1 வாடிக்கையாளர் விசாரணைகள்/கோரிக்கைகள்/புகார்களைக் கையாளுவதற்கான நுட்பம்

கட்டம் 1:

நாங்கள் வழங்கிய சேவைகள் தொடர்பான ஏதேனும் குறைகளை தெரிவிக்க அல்லது ABHFL அல்லது அதன் பிரதிநிதிகளால் ஏதேனும் முறையற்ற தவறான நடத்தையைப் புகாரளிக்க விரும்பினால், வாடிக்கையாளர்களுக்கு கீழே உள்ள வழிமுறைகள் உள்ளன.

- எம்முடைய வாடிக்கையாளர் சேவை மைய உதவி எண் 1800-270-7000-ஐ அழைக்கலாம் (காலை 9 முதல் இரவு 9:00 மணிவரை. திங்கள் முதல் ஞாயிறு வரை இயங்கும்)
- மின்னஞ்சல் முகவரி: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- கீழ்க்காணும் முகவரிக்கு எழுதவும்:
ஆதித்யா பிரீலா ஹவுசிங் ஃபினான்ஸ் லிமிடெட் - வாடிக்கையாளர் சேவை மையம்
R டெக் பார்க், 15-வது தளம், நிரலான் காம்ப்ளெக்ஸ், ஆஃப் வெஸ்டர்ன் எக்ஸ்பிரஸ் ஹைவே,
கோரிகான் கிழக்கு, மும்பை - 400 063
- மாற்றாக, வாடிக்கையாளர்கள் அருகிலுள்ள ABHFL கிளைகளுக்கும் (நேரம்- காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 6 மணி வரை) விடுமுறை நாட்களைத் தவிர - அதாவது ஒவ்வொரு 1-வது 2-வது சனி, அனைத்து ஞாயிறு மற்றும் பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர - மற்ற நாட்களில் செல்லலாம்.

கட்டம் 2:

ஒரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து ஒரு புகார் வரப்பெற்றால், ஒரு வாரத்திற்குள் ABHFL அதற்கான ஏற்பளிக்கும் / பதிலளிக்கும். புகாரைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவியுடன் அந்த ஏற்பளிப்பு இருக்கும். ABHFL வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்திற்கு தொலைபேசி வழியாக புகார் அளிக்கப்பட்டால், அந்த வாடிக்கையாளருக்கு புகார் எண் அளிக்கப்படும். மேற்கண்ட முறைகளில் அளிக்கப்பட்ட தீர்வு திருப்தியளிக்காவிட்டால், வாடிக்கையாளர் மேல்முறையீட்டுக்காக எழுத வேண்டிய முகவரி:

ஹெட் - குறைதீர்ப்பு மையம் :

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

5 வேலை நாட்களுக்குள் ஒரு பதிலை நீங்கள் பெறுவீர்கள்.

கட்டம் 3:

மேற்கண்ட கட்டம் 2-னால் அளிக்கப்பட்ட தீர்வும் திருப்தியளிக்காவிட்டால், வாடிக்கையாளர் புகார் தீர்ப்பு அதிகாரிக்கு எழுதலாம். வங்கியின் நோடல் அதிகாரியாகவும் ("PNO") உள்ள குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் ("GRO") பெயரும் தொடர்பு விவரங்களும்:

செல்வி ஸ்மிதா நடகர்னி

தொ.பே.: 08045860159

மின்னஞ்சல் முகவரி: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

கட்டம் 4:

வாடிக்கையாளருக்கு இன்னும் திருப்தி ஏற்படாவிட்டால், அல்லது ஒரு மாதத்திற்குள் குறையானது தீர்க்கப்படாவிட்டால் ஹவுசிங் ஃபினான்ஸ் நிறுவனங்கள் - தேசிய ஹவுசிங் பேங்கின் கண்காணிப்பு அதிகாரிக்கு கீழ்க்காணும் இணைப்பில் உள்ள பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவில் கீழே உள்ள முகவரியில் மேல் முறையீடு செய்யலாம்:

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

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க்

புகார் குறைதீர்ப்பு பிரிவு

மேற்பார்வைத் துறை

நேஷனல் ஹவுசிங் பேங்க், 4-வது தளம், கோர்-5A, இன்டியா ஹபிதாத் சென்ட்ரல்

புது டெல்லி - 110 003

வாடிக்கையாளர் <https://nhb.org.in> என்ற வலைதளத்தைப் பார்வையிடலாம் (குறை தீர்ப்பு அமைப்பின் தலைவரின் கீழ் நேரடி முறை மற்றும் ஆன்லைன் பயன்முறையில் (GRIDS) இணங்குகிறது)/

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

4.6.2 கட்டாய அறிவிப்புத் தேவைகள்

ABHFL-ன் எம்முடைய எல்லாக் கிளைகளிலும் கீழ்க்காண்பவை இருக்கும்:

- புகார்களையும் பரிந்துரைகளையும் பெறுவதற்கான உரிய ஏற்பாடுகள்.
- புகார் குறைதீர் அலுவலரின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவை காட்டப்படும்
- பிரச்சனையைத் தீர்ப்பதற்கான சென்றுவரு நேரம், மேல் முறையீட்டு வழிமுறை முதலியன
- ஒருவேளை புகாரளித்தவருக்கு நிறுவத்திடமிருந்து ஒரு மாத காலத்திற்குள் எந்தப் பதிலும் வராவிட்டாலோ அல்லது பெறப்பட்ட பதிலில் அவருக்குத் திருப்தி ஏற்படாவிட்டாலோ NHB-யின் வலைதளத்தில் தன்னுடைய புகாரை ஆன்லைனில் அல்லது NHB புதுடெல்லிக்கு அஞ்சல் வழியாக தேசிய ஹவுசிங் பேங்கின் குறைதீர்ப்பு மையத்தை புகார்தாரர் அணுகலாம்.

புகார்களைத் தீர்க்கும் பிரிவின் செயல்முறையானது அனைத்து புகார்களையும் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தியடையும் அளவுக்கு இறுதி செய்யப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

தன்னுடைய மட்டத்தில் தீர்க்க இயலாவிட்டால் உரிய மட்டத்திற்கு அந்தப் புகார் மேல்முறையீடு செய்யப்படுவதை அவர்கள் உறுதிசெய்வார்கள். எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு பயனுள்ள தீர்வைப் பெற மூத்த நிர்வாகத்திடம் புகார் செய்யாத சூழ்நிலையை நாங்கள் அடைவதை உறுதி செய்வதை இறுதி முயற்சியாக இருக்கும் அதே வேளையில், இந்தப் புகார்களைக் கையாளவும், புகார் மற்றும் மேல் முறையீட்டுக்கான காரணங்கள் மற்றும் அது மீண்டும் நிகழாமல் தடுக்கும் விதத்தில் புரிந்துணர்வின் பார்வையில் அவற்றை மறுபரிசீலனை செய்யவும் ஒரு வலுவான வழிமுறையை நாங்கள் உருவாக்கியுள்ளோம்.

4.6.3 கால அளவு

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள வழிகளில் ஏதேனும் ஒன்றைப் பயன்படுத்தலாம் (வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் வழிமுறைகளில் (a) பிரிவைப் பார்க்கவும்). புகார் எழுத்துப்பூர்வமாகப் பெறப்பட்டால், ஒரு வாரத்திற்குள் ஒப்புக்கொள்ளுதல் / பதிலை அனுப்ப ABHFL முயற்சிக்கும். புகாரைக் கையாளும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் பதவியுடன் அந்த ஏற்பளிப்பு இருக்கும். எங்களுடைய குறிப்பிட்ட தொலைபேசி உதவி மையத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவை எண்ணிலோ புகார் தொலைபேசி வழியாகக் கொடுக்கப்பட்டால் (வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் வழிமுறைகளில் (a) பிரிவைப் பார்க்கவும்), வாடிக்கையாளருக்கு புகார் குறிப்பு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் நியாயமான காலத்திற்குள் முன்னேற்றம் குறித்து தெரிவிக்கப்படும். புகார் கருத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, முடிந்தவரை வாடிக்கையாளருக்கு புகாரைப் பெற்ற ஒரு மாதத்திற்குள் எங்களின் இறுதிப் பதிலை அனுப்புவோம் அல்லது பதிலளிப்பதற்கு ஏன் அதிக நேரம் தேவை என்பதை விளக்குவோம். மேலும் புகாரளித்தவர் திருப்தியடையாவிட்டால் அந்தப் புகாரை மேலும் எப்படி எடுத்துச் செல்வது என்ற விளக்கம் அவருக்கு அளிக்கப்படும்.

எங்களிடம் வரும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட்டு பகுப்பாய்வு செய்யப்படும்.

எந்தவொரு பிரச்சனையிலும் ABHFL-ன் நிலைப்பாடு பற்றி தகவல்தொடர்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும். சம்பந்தப்பட்ட பிரச்சனைகளை ஆய்வு செய்ய சிறிது கால அவகாசம் தேவைப்படக்கூடிய புகார்கள் பற்றி உடனடியாக ஏற்பளிக்கப்படும்.

ஃபின்டெக் / டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான புகார்கள் / கடன் வாங்குபவர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்களை

PNO / GRO மற்றும் மேலே பிரிவு (a)-ல் குறிப்பிட்டுள்ள மேல்முறையீட்டு வழிமுறையும் கையாளும். அத்தகைய PNO / GRO தங்களுடைய உரிய DLA-களுக்கு எதிரான புகார்களையும் கவனித்துக் கொள்வார். PNO / GRO-ன் தொடர்பு விவரங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளங்களிலும், அதன் கடன் சேவை வழங்குனர்கள், டிஜிட்டல் கடனளிப்பு முகவர் மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும் KFS-லும் பிரதானமாகக் காட்டப்படும்.

வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் / குறைகளைக் கையாளுவதில் ABHFL ஆல் இணைக்கப்பட்ட ஏதேனும் புதிய மாற்றங்கள் இருந்தால் மேற்கூறிய கொள்கை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்படும் / திருத்தப்படும். இதில், பதிய குறைதீர் வழி (ஏதும் இருந்தால்) அறிமுகப்படுத்துவதும் உட்படும்.

நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் நேரிய நடத்தை விதிக்கான இணக்கம் மற்றும் குறை தீர்ப்பு வழிமுறையின் செயல்பாடுகள் மற்றும் விதிகள் பற்றி அவ்வப்போது ABHFL மதிப்பீடு செய்யும். அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒரு தொகுப்பு அறிக்கையானது நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுமம் குறிப்பிட்டுள்ளபடி குறிப்பிட்ட இடைவெளிகளில் அதனிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

4.6.4 விதிக்கப்படும் அதிகப்படியான வட்டியை ஒழுங்குபடுத்துதல்

கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்காக வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை நிர்ணயம் செய்வதற்கான நிதிகளின் செலவு, லாபம் மற்றும் இடர் பிரிமியம் ஆகியவற்றை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது.

கடன் வாங்குபவரின் அபாயத்தின் தரம், அதாவது அவருடைய நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தைப் பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறைச் சூழல், போட்டி, கடன் பெறுபவரின் கடந்தகால வரலாறு போன்றவற்றைப் பொருத்து வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் இருக்கும்.

கணக்கில் விதிக்கப்படும் சரியான விகிதம் எது என்பது பற்றி கடன் பெறுபவர்களுக்குத் தெரிய வேண்டும் என்பதால் வட்டி விகிதம் ஆண்டுக்குரிய வட்டி விகிதமாக இருக்கும்.

கடன் பெறுபவர்களிடமிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட தவணைகள் வட்டிக்கும் அசலுக்கும் இடையே உள்ள வேறுபாட்டைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடும்.

வாடிக்கையாளர்களிடம் அதிக வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன்களுக்கான கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதி செய்ய (தண்டக் கட்டணங்கள் உட்பட) வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை ("வட்டி விகிதக் கொள்கை") தீர்மானிப்பதற்கான கொள்கையை நிறுவனத்தின் வாரியம் ஏற்றுக்கொண்டது. மேலும், நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

4.6.5. கடன் கணக்குகளில் தண்டக் கட்டணங்கள்

- கடன் பெற்றவர் பெற்றுள்ள திட்டங்கள் / சேவைகளை நிர்வகிக்கும் உண்மை விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட எந்தவொரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கும் இணங்காத / கடைப்பிடிக்காத / மீறலுக்கான தண்டக் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம்.
- அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. எவ்வாறாயினும், தாமதமாகப் பணம் செலுத்துவதற்கான வட்டியானது செலுத்தப்படாத தவணைத் தொகையின் மீது விதிக்கப்படும் தேதியில் இருந்து சரிசெய்தல் தேதி வரை விதிக்கப்படும் மற்றும் நடைமுறையில் உள்ள வட்டி விகிதத்தில் வசூலிக்கப்படும் மற்றும் வழக்கமான நடைமுறைகளில் உள்ள கூட்டுவட்டி விகிதத்தில் வட்டி/கட்டணம் கணக்கிடப்படும். மேலும், நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது.
- அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / திட்ட வகைக்குள் பாரபட்சமாக இல்லாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் உண்மையான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட எந்தவொரு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கும் இணங்காதிருப்பது / கடைப்பிடிக்காதிருப்பது / மீறல் ஆகியவற்றுக்கு ஏற்றதாகவும் இருக்கும். வர்த்தகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், உண்மையான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
- அபராதக் கட்டணங்கள், இணையதளத்தில் காட்டப்படுவதோடு, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகளில் (MITC) வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்கப்படுகின்றன.

5. ஆம்புட்ஸ்மேன்

ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 ("திட்டம்") ஹவுசிங் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்களுக்கும் நீட்டிக்க RBI திட்டமிட்டுள்ளது. ஒருவேளை இந்தத் திட்டம் ABHFL-க்குப் பொருந்தினால், திருமதி ஸ்மிதா நட்கர்னி முதன்மை நோடல் அதிகாரியாக நியமிக்கப்படுவார்.

6. பொதுவானவை

- 6.1. கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்டுள்ள விவரங்களை அவரது இல்ல மற்றும்/அல்லது வணிகத் தொலைபேசி எண்களில் தொடர்புகொண்டு அல்லது அவருடைய வீட்டுக்கு மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிக்கு நேரடியாகச் சென்று மற்றும் / அல்லது அவசியமாகக் கருதப்பட்டால் இந்த நோக்கத்திற்காக நியமிக்கப்பட்ட முகமைகள் மூலம் ABHFL சரிபார்க்கும்.
- 6.2. வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் உள்ள ஒரு பரிவர்த்தனை பற்றி ABHFL-க்கு ஒரு புலனாய்வு தேவைப்பட்டால் ABHFL காவல்துறை / பிற புலனாய்வு முகமைகளை ஈடுபடுத்தும் தேவை எழுந்தால் அவற்றுக்கு ஒத்துழைப்பு வழங்க வேண்டும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.
- 6.3. வாடிக்கையாளர் மோசடியாகச் செயல்பட்டால், அவருடைய கணக்கில் ஏற்படும் அனைத்து இழப்புகளுக்கும் அவரே பொறுப்பாவார், மேலும் வாடிக்கையாளர் போதுமான எச்சரிக்கை இல்லாமல் செயல்பட்டால், இதனால் நஷ்டம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளரே அதற்குப் பொறுப்பாகலாம்.
- 6.4. கடன் ஒப்பந்தத்தில் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக அன்றி ABHFL கடன் பெறுபவரின் தனிப்பட்ட விஷயங்களில் தலையிடாது (கடன் பெறுபவரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத தகவல் கிடைத்திருந்தாலன்றி).
- 6.5. கடன் கணக்கு, ஒப்புதல் அல்லது ABHFL-ன் மறுப்பு ஏதும் இருந்தால் அதை மாற்றும்படி கடன் பெறுபவரிடமிருந்து கோரிக்கை வரப்பெற்றால், அந்தக் கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அது பற்றித் தெரிவிக்கப்படும். சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிகளின்படி அத்தகைய மாற்றங்கள் செய்யப்படும்.
- 6.6. கடன் கொடுக்கப்படும்போதெல்லாம், தொகையைத் திருப்பிச் செலுத்தும் முறை, கடனுக்கால காலம், தவணைக் காலம் ஆகியவற்றை ABHFL வாடிக்கையாளருக்கு விளக்கும். ஆயினும், வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் கால அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நாட்டில் உள்ள சட்டங்களின்படி நிறுவைத் தொகையைப் பெறுவதற்கு ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு அறிவிப்பை அனுப்புவது அல்லது நேரடியாகச் சென்று பார்ப்பது மற்றும்/அல்லது பிணையம் ஏதும் வைக்கப்பட்டிருந்தால் அதை தன்வசம் மீட்டெடுப்பது இவற்றின் மூலம் அவருக்கு நினைவூட்டுவது இந்த செயல்முறையில் அடங்கும்.
- 6.7. கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், விரும்பத்தகாத நேரங்களில் கடன் பெற்றவரை தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக வலுவந்தம் செய்வது போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களை ABHFL செய்யாது. நிறுவனங்களின் ஊழியர்கள் முரட்டுத்தனமாக நடந்துகொள்ளுவதாக வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து புகார்கள் வருவதால், வாடிக்கையாளர்களிடம் உரிய முறையில் நடந்து கொள்ளுவது பற்றிப் போதுமான பயிற்சி ஊழியர்களுக்கு அளிக்கப்படுவதை ABHFL உறுதிப்படுத்தும்.
- 6.8. எல்லா நிகழ்வுகளிலும் கடனின் மிக முக்கியமான நிபந்தனைகளும் வரையறைகளும் (MITC) அடங்கிய ஆவணத்தை ABHFL பெறும். ABHFL-னால் பெறப்படும் தற்போதைய கடன் மற்றும் பாதுகாப்பு ஆவணங்களுடன் கூடுதலாக இந்த ஆவணம் இருக்கும். ABHFL மற்றும் கடன் வாங்குபவருக்கு இடையில் முறையாக செயல்படுத்தப்பட்ட ட்ரீபிளிகேட் நகல் ஒப்புமையின் கீழ் கடன் வாங்கியவரிடம் ஒப்படைக்கப்படும்.
- 6.9. ABHFL பின்வரும் மொழிகளில் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட மொழிகளில் தங்களுடைய திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைப் பற்றி காட்சிப்படுத்தும்: இந்தி, ஆங்கிலம் அல்லது பொருத்தமான உள்ளூர் மொழி.
- 6.10. கடனளிப்பது தொடர்பாக பாலினம், சாதி மற்றும் மதத்தின் அடிப்படையில் ABHFL பாடுபாடு காட்டாது. மேலும், திட்டங்கள், சேவைகள், வசதிகள் போன்றவற்றை விரிவுபடுத்துவதில் பார்வையற்ற அல்லது உடல் ஊனமுற்ற மாற்றுத்திறனாளி விண்ணப்பதாரர்களை ABHFL பாடுபாடுத்தாது. ஆயினும், இது சமூகத்தின் பல்வேறு பிரிவுகளுக்காக வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்களை நிறுவுவதிலிருந்து அல்லது பங்கேற்பதிலிருந்து ABHFL-ஐ தடுக்காது.
- 6.11. பல்வேறு பங்குதாரர்களின் தகவலுக்காக, நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளூர் மொழிகளில் கொடுக்கப்படும்.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

1. ఉపోద్ఘాతం

ఈ కోడ్ మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2021, ఫిబ్రవరి 17, 2021 నాటి RBI/2020-21/73, కాలానుగుణంగా సవరించబడిన దాని ఆధారంగా రూపొందించబడింది.

ఈ కోడ్ ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ ("ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) / కంపెనీ") కోసం ప్రస్తుతం ఉన్న కస్టమర్లతో అలాగే కాబోయే కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించడానికి కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు కంపెనీ వారితో రోజు వారీగా ఎలా వ్యవహరిస్తుందో వివరిస్తుంది.

1.1 కోడ్ యొక్క లక్ష్యాలు

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో ఉన్నత ప్రమాణాలను నెలకొల్పడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం
- పారదర్శకతను పెంపొందించడం వలన కస్టమర్ వారు సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దానిపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉండడం;
- పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించడానికి ప్రోత్సహించడం;
- కస్టమర్ మరియు ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) మధ్య సరసమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
- హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ సిస్టమ్పై విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

1.2 నియమావళి యొక్క అప్లికేషన్

ఈ కోడ్ ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది, అవి డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల ద్వారా అందించబడినా (స్వీయ-యాజమాన్యం మరియు/లేదా అవుట్సోర్సింగ్ ఏర్పాటు కింద) కౌంటర్, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా ఇంటర్నెట్, ప్రతినిధుల ద్వారా లేదా ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఉద్యోగులందరూ ఈ కోడ్కు కట్టుబడి ఉండాలి.

2. కస్టమర్లకు ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క నిబద్ధత:

కస్టమర్తో మా వ్యవహారాలన్నింటిలో న్యాయంగా, పారదర్శకంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి:

- మేము అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం ఈ కోడ్లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను పాటించడం మరియు మా సిబ్బంది అనుసరించే విధానాలు మరియు పద్ధతులలో పాటించడం;
- మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరం మరియు స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడం;
- కస్టమర్తో మా వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉండేలా చూసుకోవడం.

3. ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

మేము:

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా ఉందని మరియు తప్పుదారి పట్టించేది కాదని నిర్ధారించుకోండి.
- సేవ లేదా ఉత్పత్తిపై దృష్టిని ఆకర్షించే మరియు వడ్డీ రేటుకు సూచనను కలిగి ఉన్న ఏదైనా మీడియా మరియు ప్రచార సాహిత్యంలో ఏదైనా ప్రకటనలో, ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలు వర్తిస్తాయో లేదో మరియు సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతుల పూర్తి వివరాలు అందుబాటులో ఉన్నాయని కూడా మేము సూచిస్తాము. అభ్యర్థన మేరకు.
- కస్టమర్లు వడ్డీ రేట్లు, సాధారణ రుసుములు మరియు ఛార్జీలు (పెనల్ ఛార్జీలు ఏవైనా ఉంటే) కింది వాటిలో ఏదైనా ఒక దాని ద్వారా సమాచారాన్ని పొందవచ్చు:
 - మా అన్ని శాఖలలో నోటీసుల ద్వారా;
 - టెలిఫోన్ లేదా హెల్ప్ లైన్ ద్వారా;

- మా నియమించబడిన సిబ్బంది/ హెల్ప్-డెస్క్ ద్వారా;
 - మా వెబ్‌సైట్ ద్వారా.
 - సర్వీస్ రైడ్/టారిఫ్ షెడ్యూల్ కాపీ ద్వారా
- d) మేము మద్దతు సేవలను అందించడం కోసం మూడవ పక్షాల సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని (అటువంటి మూడవ పక్షాలకు ఏదైనా అందుబాటులో ఉంటే) మేము అదే స్థాయిలో గోప్యత మరియు భద్రతతో నిర్వహించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.
- e) ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఎప్పటికప్పుడు కస్టమర్‌లకు మా నుండి పొందిన ఉత్పత్తుల లక్షణాలను తెలియజేస్తుంది. అలాగే, మా ఇతర ఉత్పత్తి/సేవా సమర్పణలు లేదా ప్రచార ఆఫర్‌ల గురించిన సమాచారం కస్టమర్‌లు అతను/ఆమె/వారు అటువంటి సమాచారం లేదా సేవను ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కి మెయిల్ ద్వారా లేదా దరఖాస్తు ఫారమ్ ద్వారా లేదా వెబ్‌సైట్‌లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్‌లో నమోదు చేసుకోవడం ద్వారా స్వీకరించడానికి వారి సమ్మతిని అందించినట్లయితే మాత్రమే వారికి తెలియజేయబడుతుంది.
- f) మా ఉత్పత్తులు/సేవలను విక్రయించడానికి మేము మా ప్రత్యక్ష విక్రయ ఏజెన్సీల (డి.ఎస్.ఎ.) (DSAలు) ప్రవర్తనా నియమావళిని నిర్దేశించాము, ఇతర విషయాలతోపాటు మా ఉత్పత్తులు/సేవలను వ్యక్తిగతంగా విక్రయించడం కోసం కస్టమర్‌ని సంప్రదించినప్పుడు వారు తమను తాము గుర్తించుకోవాల్సి ఉంటుంది. ఏదైనా ఎలక్ట్రానిక్ మీడియా ద్వారా.
- g) ప్రతినిధి/కొరియర్ లేదా డి.ఎస్.ఎ. (DSA) ఏదైనా అనుచిత ప్రవర్తనలో నిమగ్నమై లేదా ఈ కోడ్‌ను ఉల్లంఘించేలా వ్యవహరించినట్లు కస్టమర్‌ల నుండి ఏదైనా ఫిర్యాదు అందిన సందర్భంలో, మేము కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా దర్యాప్తు చేయడానికి మరియు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి తగిన చర్యలు తీసుకుంటాము.

4. ఋణాలు

4.1 (i) ఋణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

1. ఋణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
2. ఋణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి చెల్లించాల్సిన రుసుములు/ఛార్జీలు, లోన్ మొత్తాన్ని మంజూరు చేయకపోతే/వితిరించకపోతే తిరిగి చెల్లించే రుసుము మొత్తం, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మరియు ఛార్జీలు, ఏదైనా ఉంటే, ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు గురించి మొత్తం సమాచారాన్ని ఋణగ్రహీతకు ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) పారదర్శకంగా వెల్లడిస్తుంది. ఏదైనా ఉంటే, ఋణాన్ని స్థిరమైన నుండి ఫ్లోటింగ్ రేట్‌లకు మార్చడానికి మార్పిడి ఛార్జీలు లేదా వైస్ వెర్సా, ఏదైనా వడ్డీ రీసెట్ నిబంధన ఉనికి మరియు ఋణగ్రహీత యొక్క వడ్డీని ప్రభావితం చేసే ఏదైనా ఇతర అంశం.
3. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) పారదర్శక పద్ధతిలో లోన్ అప్లికేషన్‌ను ప్రాసెస్ చేయడం/మంజూరీ చేయడంలో ఉన్న అన్ని ఛార్జీలతో సహా అటువంటి ఛార్జీలు/ఫీజులు వివక్షత లేని 'అన్ని ఖర్చులను' వెల్లడిస్తుంది.
 - a) కంపెనీ అందించే ప్రతి ఉత్పత్తులకు ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క 'దరఖాస్తు ఫారమ్ / తగిన పత్రాలు' ప్రతి ఉత్పత్తి యొక్క అవసరాన్ని బట్టి భిన్నంగా ఉంటాయి మరియు ఋణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన మొత్తం సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది. ఇతర హెచ్.ఎఫ్.సి. (HFC)లు అందించే సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలికను చేయడంలో మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా సమాచారం తీసుకునే నిర్ణయం తీసుకోవడంలో ఋణగ్రహీతని సులభతరం చేయడానికి ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ద్వారా అవసరమైన సమాచారం అందించబడుతుంది.
 - b) 'దరఖాస్తు ఫారమ్/వెబ్‌సైట్ అంటే <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క తగిన పత్రాలు దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు ఋణగ్రహీతలు / సహ-ఋణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా సూచించవచ్చు.
 - c) ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) లోన్‌లను పొందడం కోసం దాని ఋణగ్రహీతకు దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను స్వీకరించడానికి రసీదుని ఇచ్చే యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) తన నిర్ణయాన్ని ఋణగ్రహీతకు పూర్తిగా అవసరమైన సమాచారం అందిన తేదీ నుండి 15 రోజుల వ్యవధిలో తెలియజేస్తుంది.

(ii) లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు మరియు షరతులు

- సాధారణంగా లోన్ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో మేము సేకరిస్తాము. అయినప్పటికీ, మాకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, కస్టమర్ ని వెంటనే మళ్ళీ సంప్రదిస్తామని మేము ఆయనకు/ఆమెకు తెలియజేస్తాము.
- మేము కస్టమర్ కు మాతృభాషలో లేదా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో మంజూరు లేఖ లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటు, దరఖాస్తు విధానంతో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరు చేయబడిన ఋణ మొత్తాన్ని తెలియజేస్తాము. , ఇఎం.ఐ. (EMI) నిర్మాణం, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే) మరియు ఋణగ్రహీత ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల వ్రాతపూర్వక అంగీకారాన్ని మా రికార్డులో ఉంచండి.
- ఋణ పత్రం యొక్క ప్రతిని మేము ఋణ పత్రంలో కోడ్ చేసిన అన్ని ఎన్క్లోజర్ ల ప్రతిని ప్రతి ఋణగ్రహీతకు ఋణాల మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో, రసీదుకు వ్యతిరేకంగా వేర్వేరుగా అందిస్తాము.
- ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఋణ ఒప్పందంలో అలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానాలను బోర్డ్ లో పేర్కొనాలి.
- ఎం.ఐ.టి.సి. (MITC)లో భాగమైన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS), వర్తించే చోట, అన్ని డిజిటల్ ఋణ ఉత్పత్తుల కోసం ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు అంగీకారం కోసం ఋణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.

(iii) ఋణ దరఖాస్తు తిరస్కరణకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్

దరఖాస్తు తిరస్కరించబడిన కస్టమర్ కు వారి దరఖాస్తును తిరస్కరించడానికి గల కారణాలను పేర్కొంటూ మేము వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తాము.

(iv) నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా ఋణాల పంపిణీ

- ఋణ ఒప్పందంలో భాగమైన మంజూరు లేఖ / పంపిణీ షెడ్యూల్ లో పేర్కొన్న ప్రామాణిక నిబంధనలు మరియు షరతులకు లోబడి కస్టమర్ లు వారి అవసరాలకు అనుగుణంగా పంపిణీ అభ్యర్థనకు అనుగుణంగా పంపిణీ చేయబడుతుంది / కస్టమర్ తో అమలు చేయబడిన ఇతర ఋణ పత్రాలు.
- మేము మా వినియోగదారులకు స్థానిక భాషలో లేదా ఋణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో అందజేస్తాము, చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, జరిమానా ఛార్జీలు (ఏదైనా ఉంటే), సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి తెలియజేస్తాము. వర్తించే ఇతర రుసుము/ఛార్జీలు మొదలైనవి. మేము వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు అందించిన విధంగా మాత్రమే అమలు చేయబడేలా చూస్తాము. ఈ విషయంలో తగిన షరతు ఋణ ఒప్పందంలో / అమలు చేయబడిన ఇతర పత్రాలలో పొందుపరచబడింది.
- అటువంటి మార్పు వినియోగదారులకు ప్రతికూలంగా ఉంటే, అతను / ఆమె / వారు 60 రోజులలోపు మరియు నోటీసు లేకుండా వారి ఖాతాను మూసివేయవచ్చు లేదా ఎటువంటి అదనపు ఛార్జీలు లేదా వడ్డీని చెల్లించనవసరం లేకుండా మార్చవచ్చు.
- ఐ పత్రం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రికార్డ్ చేయడం / వేగవంతం చేయడం లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడం వంటి నిర్ణయం ఋణ పత్రాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- మేము అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా కస్టమర్ కు వ్యతిరేకంగా మేము కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావాకు తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న ఋణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత మేము అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి మనకు అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో కస్టమర్ / ఋణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- మేము అన్ని బరిజనల్ చర/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేస్తాము మరియు ఏదైనా రిజిస్ట్రీలో నమోదు చేయబడిన ఛార్జీలను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత మరియు ఋణ ఖాతా యొక్క రియలైజేషన్ / సెటిల్మెంట్ తర్వాత, ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి 30 రోజుల వ్యవధిలోపు

తీసివేస్తాము. ఈ సందర్భంలో కంపెనీ యొక్క ఋణగ్రహీతలకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

v) వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు:

- a) మంజూరు సమయంలో, ఇఎం.ఐ. (EMI) మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే లోన్స్ పై బెండ్ మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు వల్ల సాధ్యమయ్యే దృష్టాంత ప్రభావం గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న వాటి కారణంగా ఇఎం.ఐ. (EMI) / అవధి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే వెంటనే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.
- b) ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) రిఫరెన్స్ రేట్లు / బెంచ్మార్క్ రేట్లలో మార్పుల కారణంగా ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, ఋణగ్రహీతలు బోర్డు ఆమోదించిన "వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించే విధానం," ప్రకారం స్థిర రేటు ఋణానికి మారే అవకాశం ఉంటుంది. ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు మా వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడతాయి. ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు నుండి స్థిర వడ్డీకి మారడం అనేది అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు ("ఎం.ఐ.టి.సి.") ("MITC") కింద సూచించిన విధంగా రుసుములు / ఛార్జీల విధింపుకు లోబడి ఉంటుంది.
- c) ఋణం యొక్క అవధి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా ఋణగ్రహీతలు వీటిని ఎంచుకోవడానికి ఒక ఎంపికను కూడా కలిగి ఉంటారు:
 - i. ఇఎం.ఐ. (EMI) లో మెరుగుదల లేదా అవధిని పొడిగించడం లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం. ఇది ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క పాలసీ ప్రకారం నిర్దేశించిన అర్హత నిబంధనలకు లోబడి ఉంటుంది మరియు ఎం.ఐ.టి.సి. (MITC) కింద నిర్దేశించిన ఛార్జీలకు లోబడి ఉంటుంది. ప్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో అవధిని పొడిగించడం వలన ప్రతికూల రుణ విమోచన మరియు / లేదా పునర్నిర్మాణానికి సమానం కాదని ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి మరియు
 - ii. అందుబాటులో ఉన్న ఛానెల్ ద్వారా ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ని చేరుకోవడం ద్వారా, ఎం.ఐ.టి.సి. (MITC) కింద నిర్దేశించిన విధంగా ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీకి లోబడి, ఋణం యొక్క కాల వ్యవధిలో పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తుగా చెల్లించడానికి.

4.2 హామీ

ఎవరైనా ఋణానికి గ్యారంటీగా పరిగణించబడుతున్నప్పుడు, మేము వారికి వీటి గురించి తెలియజేస్తాము:

- i. హామీదారుగా అతని / ఆమె బాధ్యత;
- ii. అతను / ఆమె తనని తాను / మాకు అప్పగించే బాధ్యత మొత్తం;
- iii. అతని / ఆమె / వారి బాధ్యతను చెల్లించడానికి మేము హామీదారుని పిలిచే పరిస్థితులు;
- iv. హామీదారుగా చెల్లించడంలో విఫలమైతే ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) వారి ఇతర డబ్బులను ఆశ్రయించాలా;
- v. గ్యారంటీగా అతని/ఆమె/వారి బాధ్యతలు నిర్దిష్ట పరిమాణానికి పరిమితం చేయబడినా లేదా అవి అపరిమితంగా ఉన్నాయా;
- vi. గ్యారంటీగా అతని/ఆమె/వారి బాధ్యతలు డిస్కార్డ్ చేయబడే సమయం మరియు పరిస్థితులు అలాగే ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) దాని గురించి అతనికి/ఆమెకు తెలియజేసే విధానం.; మరియు అతను / ఆమె / వారు హామీదారుగా ఉన్న ఋణగ్రహీత యొక్క తెలిసిన ఆర్థిక స్థితిలో ఏదైనా ప్రతికూల మార్పుల గురించి మేము వారికి తెలియజేస్తాము.
- vii. ఋణదాత / ఋణదాత చేసిన డిమాండ్ కట్టుబడి ఉండటానికి హామీదారు నిరాకరిస్తే, బకాయిలను చెల్లించడానికి తగినంత మార్గాలు ఉన్నప్పటికీ, అలాంటి హామీదారుని ఉద్దేశపూర్వక డిఫాల్టర్గా కూడా పరిగణిస్తారు.

4.3 ప్రైవసీ మరియు గోప్యత

మేము మీ వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము [మీరు ఇకపై కస్టమర్ కానప్పటికీ] మరియు క్రింది సూత్రాలు మరియు విధానాల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేస్తాము. కింది అసాధారణమైన సందర్భాల్లో కాకుండా, మా గ్రూప్ లోని ఇతర కంపెనీలు/ఎంటిటీలతో సహా, కస్టమర్ అందించిన లేదా మరేదైనా కస్టమర్ ఖాతాలకు సంబంధించిన సమాచారం లేదా డేటాను మేము బహిర్గతం చేయము:

- a) చట్టం ద్వారా మనం సమాచారం ఇవ్వవలసి వస్తే;
- b) సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం ప్రజల పట్ల విధిగా ఉంటే;
- c) మా ఆసక్తుల కోసం మాకు సమాచారం ఇవ్వాలన్న వస్తే (ఉదాహరణకు, మోసాన్ని నిరోధించడానికి) కానీ కస్టమర్ లేదా కస్టమర్ ఖాతాల (పేరు మరియు చిరునామాతో సహా) గురించి ఇతర కంపెనీలతో సహా ఇతరులకు సమాచారాన్ని అందించడానికి మేము దీనిని ఒక కారణంగా ఉపయోగించము. మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మా సమాహం;
- d) కస్టమర్ మమ్మల్ని సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని అడిగితే లేదా మాకు కస్టమర్ అనుమతి ఉంటే;
- e) కస్టమర్ గురించి రిఫరెన్స్ ఇవ్వమని మమ్మల్ని అడిగితే, మేము దానిని ఇచ్చే ముందు కస్టమర్ యొక్క సమ్మతిని పొందుతాము;
- f) కస్టమర్ గురించి ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కలిగి ఉన్న వ్యక్తిగత రికార్డులను యాక్సెస్ చేయడానికి ప్రస్తుత చట్టపరమైన ప్రేమివర్గ కింద ఉన్న హక్కుల పరిధి గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది
- g) కస్టమర్ సమ్మతిని అందించనంత వరకు మేము మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించము.

4.4 క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- a) కస్టమర్ మాతో లోన్ ఖాతాను తెరిచినప్పుడు, మేము అతని/ఆమె ఖాతా వివరాలను క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మరియు వారితో మనం చేసే చెక్కులను ఎప్పుడు పంపవచ్చో అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తాము.
- b) కస్టమర్ మాకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత అప్పుల గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు మేము సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
 - i. చెల్లింపుల విషయంలో కస్టమర్ వెనుకబడిపోయాడు;
 - ii. చెల్లించాల్సిన మొత్తం వివాదంలో లేదు; మరియు
 - iii. మా అధికారిక డిమాండ్ ను అనుసరించి, అతని/ఆమె అప్పులను తిరిగి చెల్లించడం కోసం మేము సంతుప్తి చెందిన ప్రతిపాదనలను కస్టమర్లు చేయలేదు.
- c) కస్టమర్ మాకు అనుమతి ఇచ్చినట్లయితే మేము అతని / ఆమె లోన్ ఖాతా యొక్క రోజువారీ నిర్వహణ గురించి క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తాము.
- d) ఈ సందర్భాలలో, క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు కస్టమర్లు మాకు చెల్లించాల్సిన అప్పుల గురించి సమాచారాన్ని అందించాలని మేము ప్లాన్ చేస్తున్నామని మేము కస్టమర్ కు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయవచ్చు. ఆ సమయంలో, మేము కస్టమర్ కు క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీల పాత్రను వివరిస్తాము మరియు మేము అందించే సమాచారం, కస్టమర్ క్రెడిట్ పొందే సామర్థ్యంపై ప్రభావం చూపుతుంది.
- e) మేము క్రెడిట్ రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు అందించిన సమాచారం యొక్క కాపీని కస్టమర్లకు అందిస్తాము లేదా క్రెడిట్ రిఫరెన్సింగ్ ఎలా పనిచేస్తుందో వివరించే వారి కరపత్రాలను అందిస్తాము.

4.5 బకాయిల వసూలు

- 4.5.1 మేము బుణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, మొత్తం, కాల వ్యవధి మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా మేము తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తాము. అయితే, కస్టమర్ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసులు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను కలిగి ఉండటం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
- 4.5.2 మా సేకరణ విధానం మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై రూపొందించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడాన్ని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మా సిబ్బంది లేదా బకాయిల సేకరణ లేదా / మరియు సెక్యూరిటీ రీపోస్ట్ లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా తనను తాను/ఆమెను గుర్తించి, మేము జారీ చేసిన అధికార లేఖను ప్రదర్శిస్తారు మరియు అభ్యర్థనపై కస్టమర్ కు మేము లేదా మా అధికారం కింద జారీ చేసిన గుర్తింపు కార్డును ప్రదర్శిస్తారు. మేము బకాయిలకు సంబంధించిన మొత్తం సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు అందజేస్తాము మరియు బకాయిల చెల్లింపు

కోసం తగిన నోటీసు ఇవ్వడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

4.5.3 సిబ్బందిలోని సభ్యులందరూ లేదా సేకరణలో లేదా/ మరియు సెక్యూరిటీ రీపోస్ట్‌లో మాకు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం ఉన్న ఏ వ్యక్తి అయినా దిగువ పేర్కొన్న మార్గదర్శకాలను అనుసరిస్తారు:

- కస్టమర్లు సాధారణంగా వారు ఎంచుకున్న ప్రదేశంలో మరియు ఏదైనా పేర్కొన్న స్థలం లేనప్పుడు, వారి నివాస స్థలంలో మరియు అందుబాటులో లేకుంటే, వ్యాపారం/వృత్తి ప్రదేశంలో సంప్రదించబడతారు.
- గుర్తింపు మరియు ప్రాతినిధ్యం వహించే అధికారం మొదటి సందర్భంలో కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ యొక్క గోప్యత గౌరవించబడుతుంది.
- కస్టమర్లతో అన్ని పరస్పర చర్యలలో వృత్తిపరమైన మరియు అధికారిక భాష ఉపయోగించబడుతుంది.
- కస్టమర్ల ప్రదేశాన్ని సందర్శించే సమయంలో మర్యాద మరియు తగిన పద్ధతిగా నిర్వహించాలి.
- సాధారణంగా, కస్టమర్ వ్యాపారం లేదా వృత్తికి సంబంధించిన ప్రత్యేక పరిస్థితులు లేకుంటే మా ప్రాతినిధులు 0800 గంటల నుండి 1900 గంటల మధ్య కస్టమర్లను సంప్రదిస్తారు.
- నిర్దిష్ట సమయంలో లేదా నిర్దిష్ట ప్రదేశంలో కాల్‌లను నివారించాలనే కస్టమర్ల అభ్యర్థనలు వీలైనంత వరకు గౌరవించబడతాయి.
- బకాయిల రికవరీ కోసం చేసిన ప్రయత్నాలను మేము డాక్యుమెంట్ చేస్తాము మరియు కస్టమర్లకు పంపిన కమ్యూనికేషన్ల కాపీలు రికార్డ్‌లో ఉంచబడతాయి.
- బకాయిలకు సంబంధించిన వివాదాలు లేదా భేదాలను పరస్పరం ఆమోదయోగ్యంగా మరియు క్రమబద్ధంగా పరిష్కరించడానికి సహాయం అందించబడుతుంది.
- బకాయిలు వసూలు చేయడానికి కాల్‌లు/సందర్శనలు చేయడం కోసం కుటుంబంలో మరణం లేదా ఇతర విపత్తుల వంటి అనుచితమైన సందర్భాలు నివారించబడతాయి.

4.6 గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

ప్రస్తుత పోటీ దృష్టాంతంలో, క్లాస్‌లో అత్యుత్తమ కస్టమర్ సర్వీస్‌ను అందించడం చాలా ముఖ్యం. స్థిరమైన వ్యాపార నమూనా కోసం. ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో అంతర్భాగం.

ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) లో, కస్టమర్ సేవ మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి మా ప్రధాన దృష్టి. కస్టమర్ సముపార్జనకు మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వాటితో దీర్ఘకాల భాగస్వామ్యాన్ని నిలుపుకోవడానికి మరియు కలిగి ఉండటానికి కూడా సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం చాలా అవసరమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కస్టమర్ అనుభవంపై దృష్టి పెట్టడానికి రూపొందించబడిన అనేక కార్యక్రమాలతో ముందుకు వచ్చింది మరియు ఉత్తమ కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించాలనే ఉద్దేశ్యంతో సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది.

ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత పటిష్టంగా చేయడానికి, గ్రీవెన్స్ మెకానిజం ఏదైనా అవుట్‌సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ / కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న సేవల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే సమస్యలతో వ్యవహరిస్తుంది.

ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) బీమా ఉత్పత్తుల పంపిణీ కోసం ఒక కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్)గా ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ & డెవలప్‌మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా ("ఐ.ఆర్.డి.ఎ.ఐ.") ("IRDAI")లో నమోదు చేయబడింది. దీని ప్రకారం, లైసెన్స్ పొందిన కార్పొరేట్ ఏజెంట్‌గా ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) చేపట్టిన బీమా పంపిణీకి సంబంధించిన సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదుల పరిష్కార మార్గాలు కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.7

4.6.1 కస్టమర్ ప్రశ్నలు/అభ్యర్థనలు/ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి గల వ్యవస్థ

స్థాయి 1:

కస్టమర్లు అందించిన మా సేవలకు సంబంధించి ఏదైనా ఫిర్యాదును లేవనెత్తడానికి క్రింది ఛానెల్‌లను కలిగి ఉన్నారు లేదా ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) లేదా దాని ప్రాతినిధుల ద్వారా ఏదైనా అనుచితమైన దుష్ప్రవర్తనను

నివేదించాలనుకోవచ్చు.

- మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్‌లైన్‌కి 1800-270-7000కి కాల్ చేయండి (ఉదయం 9 నుండి రాత్రి 9:00 వరకు, సోమవారం నుండి ఆదివారం వరకు పని చేస్తుంది.)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com లో మాకు ఇమెయిల్ చేయండి
- దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాలో మాకు వ్రాయండి:
ఆదిత్య బిర్లా హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ - కస్టమర్ సర్వీస్ సెల్
ఆర్. టెక్ పార్క్, 15వ అంతస్తు, నిర్లోన్ కాంప్లెక్స్, వెస్ట్రన్ ఎక్స్‌ప్రెస్ హైవే ఆఫ్, గోరేగావ్ ఈస్ట్, ముంబై- 400 063
- ప్రత్యామ్నాయంగా, కస్టమర్ సమీపంలోని ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) శాఖలను కూడా సందర్శించవచ్చు (సమయం- ఉదయం 9.30 నుండి సాయంత్రం 6 వరకు) సెలవు రోజులలో తప్ప - అంటే ప్రతి 1వ & 2వ శనివారం, అన్ని ఆదివారాలు & పబ్లిక్ సెలవులు మినహా.

స్థాయి 2:

కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందినట్లయితే, ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఒక వారంలోగా గుర్తించడానికి/ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు & హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదును ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్‌లైన్‌లో ఫోన్ ద్వారా పంపినట్లయితే, కస్టమర్‌కు ఫిర్యాదు నంబర్ అందించబడుతుంది. పైన పేర్కొన్న ఛానెల్‌లు అందించిన రిజల్యూషన్ సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ దీనికి వ్రాయవచ్చు:

హెడ్ - గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

మేము 5 పని రోజులలోపు ప్రతిస్పందనకు హామీ ఇస్తున్నాము.

స్థాయి 3:

ఎగువ స్థాయి 2 ద్వారా అందించబడిన రిజల్యూషన్ ఇప్పటికీ సంతృప్తికరంగా లేకుంటే, కస్టమర్ గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్‌కు వ్రాయవచ్చు. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("పి.ఎం.ఓ.") ("PNO") అయిన గ్రివెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ("జి.ఆర్.ఓ.") ("GRO") పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

శ్రీమతి స్మితా నాదకర్

టెలిఫోన్ నం.: 08045860159

ఇమెయిల్ ఐడి: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

స్థాయి 4:

కస్టమర్ ఇప్పటికీ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల పర్యవేక్షక అధికారికి - నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్‌కి పోస్ట్ ద్వారా, దిగువ లింక్‌లో అందుబాటులో ఉన్న సూచించిన ఫార్మాట్ లో క్రింద ఇవ్వబడిన చిరునామాకు అప్పీల్ చేయవచ్చు:

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

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్

పర్యవేక్షణ విభాగం

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్, 4వ అంతస్తు, కోర్-5A, ఇండియా హబ్‌టాట్ సెంటర్, లోధి రోడ్,

న్యూఢిల్లీ - 110 003.

<https://grids.nhbonline.org.in> కస్టమర్ <https://nhb.org.in> ని కూడా సందర్శించవచ్చు (గ్రీడ్స్ రిజైస్టర్ సిస్టమ్ హెడ్ కింద ఫిజికల్ మోడ్ మరియు ఆన్లైన్ మోడ్ (జి.ఆర్.ఐ.డి.ఎస్.) (GRIDS)లో కంప్లైంట్స్ నమోదు చేయవచ్చు)/

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

4.6.2 తప్పనిసరి ప్రదర్శన ఆవశ్యకతలు

ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) మా అన్ని శాఖలలో కింది వాటిని కలిగి ఉంది:

- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ యొక్క ప్రదర్శన
- సమస్యను పరిష్కరించడానికి టర్నరౌండ్ సమయం, పెరుగుదల కోసం మ్యాట్రిక్స్ మొదలైనవి.
- ఫిర్యాదుదారుడు ఒక నెల వ్యవధిలో కంపెనీ నుండి ప్రతిస్పందనను స్వీకరించనట్లయితే లేదా స్వీకరించిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదులను ఎన్.హెచ్.బి. (NHB) వెబ్సైట్లో ఆన్లైన్లో నమోదు చేయడం ద్వారా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ యొక్క ఫిర్యాదు పరిష్కార సెల్ను ఎన్.హెచ్.బి. (NHB), న్యూ ఢిల్లీకి పోస్ట్ ద్వారా సంప్రదించవచ్చు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యూనిట్ ప్రక్రియ కస్టమర్ల సంతృప్తికి అన్ని ఫిర్యాదులను మూసివేసేలా చేస్తుంది.

ఫిర్యాదును అతని/ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యంకాని పక్షంలో తగిన స్థాయికి వెళ్లేలా వారు నిర్ధారిస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని పొందడానికి మా కస్టమర్లు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు ఫిర్యాదు చేయనవసరం లేని పరిస్థితిని మేము చేరుకోవడమే అంతిమ ప్రయత్నం అయితే, ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, అవగాహన కోణం నుండి వాటిని సమీక్షించడానికి మేము బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసాము. ఫిర్యాదుకు కారణాలు మరియు తీవ్రతరం కావడానికి మరియు దాని పునరావృత నివారణకు కృషి చేసాము.

4.6.3 కాలపరిమితి

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, కస్టమర్లు పైన పేర్కొన్న ఏదైనా ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి మెషిన్లో పాయింట్ (a)ని చూడండి). ఫిర్యాదు వ్రాతపూర్వకంగా స్వీకరించబడితే, ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఒక వారంలోపు రసీదు / ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. రసీదులో ఫిర్యాదుతో వ్యవహరించే అధికారి పేరు ఓ హోదా ఉంటుంది. ఫిర్యాదును నిర్దేశించిన టెలిఫోన్ హెల్ప్డెస్క్లో లేదా కస్టమర్ సర్వీస్ నంబర్లో (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి మెషిన్లో పాయింట్ (a)ని రిఫర్ చేయండి) ఫోన్ ద్వారా రిలే చేయబడితే, కస్టమర్కు ఫిర్యాదు రిఫరెన్స్ నంబర్ అందించబడుతుంది మరియు ఆ లోపల పురోగతి గురించి తెలియజేయబడుతుంది. సహేతుకమైన కాలం. ఒకసారి విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కస్టమర్కు తుది ప్రతిస్పందనను పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది లేదా ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత ఒక నెలలోపు మరింత సమయం కోరుతూ సమాచారం పంపుతుంది మరియు కస్టమర్ అతను/ఆమె ఇంకా సంతృప్తి చెందలేనట్లయితే అతని/ఆమె ఫిర్యాదును తదుపరి ఎలా తీసుకోవాలో తెలియజేయబడుతుంది.

మా వద్ద అందిన ఫిర్యాదులను సరైన కోణంలో చూడడంతోపాటు విశ్లేషించడం జరుగుతుంది.

ఏదైనా సమస్యపై ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) స్టాండ్ యొక్క కమ్యూనికేషన్ వినియోగదారులకు అందించబడుతుంది. సంబంధిత సమస్యల పరిశీలనకు కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులు వెంటనే గుర్తించబడతాయి.

పి.ఎన్.ఓ. (PNO)/జి.ఆర్.ఓ. (GRO) మరియు ఋణగ్రహీతలు లేవనెత్తిన ఫిటింగ్/డిజిటల్ లెండింగ్ సంబంధిత ఫిర్యాదులు/సమస్యలను పరిష్కరించేందుకు పైన పేర్కొన్న క్లాజ్ (ఎ)లో పైన పేర్కొన్న విధంగా ఎస్కలేషన్ మెకానిజం కూడా. అటువంటి పి.ఎన్.ఓ. (PNO)/జి.ఆర్.ఓ. (GRO) వారి సంబంధిత డి.ఎల్.ఎ. (DLA)లపై ఫిర్యాదులను కూడా డీల్ చేస్తుంది. పి.ఎన్.ఓ. (PNO)/జి.ఆర్.ఓ. (GRO) యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్, దాని లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ ఏజెంట్లపై మరియు ఋణగ్రహీతకు అందించిన కే.ఎఫ్.ఎస్. (KFS)లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులు / మనోవేదనలను నిర్వహించడంలో ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ద్వారా ఏవైనా కొత్త మార్పులు వచ్చినప్పుడు, పైన పేర్కొన్న విధానం క్రమానుగతంగా సమీక్షించబడుతుంది / సవరించబడుతుంది, ఇందులో కొత్త ఫిర్యాదుల ఛానెల్ల పరిచయం కూడా ఉంటుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరుపై కాలానుగుణ సమీక్ష ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది మరియు అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదికను నిర్ణీత వ్యవధిలో, బోర్డుచే సూచించబడిన విధంగా, డైరెక్టర్ల బోర్డుకి సమర్పించాలి.

4.6.4 వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ రెగ్యులేషన్

కంపెనీ ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియంలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది.

వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు చాలా వరకు ఋణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ స్థాయిపై ఆధారపడి ఉంటుంది. ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, ఋణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైనవి.

వడ్డీ రేటు వార్షికంగా ఉంటుంది, తద్వారా ఋణగ్రహీత ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటారు.

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

కస్టమర్లకు కంపెనీ ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై అధిక వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు (జరిమానా ఛార్జీలతో సహా) వసూలు చేయలేదని నిర్ధారించుకోవడానికి, కంపెనీ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను ("వడ్డీ రేటు విధానం") నిర్ణయించడానికి ఒక విధానాన్ని ఆమోదించింది మరియు అదే కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఉంచబడింది.

4.6.5 ఋణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

- ఋణగ్రహీత పొందే ఉత్పత్తులు/సేవలను నియంత్రించే మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులకు కట్టుబడకపోవడం / పాటించకపోవడం / ఉల్లంఘించడం వంటి వాటిపై విధించే జరిమానా ఛార్జీల గురించి మేము వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తాము.
- జరిమానా ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు. అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. ఏదీ ఏమైనప్పటికీ, ఆలస్యమైన చెల్లింపుపై వడ్డీ, గడువు తేదీ నుండి సరిదిద్దే తేదీ వరకు చెల్లించని వాయిదా మొత్తంపై విధించబడుతుంది మరియు ప్రస్తుత వడ్డీ రేటులో వసూలు చేయబడుతుంది మరియు సాధారణ విధానాలలో ఉన్న వడ్డీ / ఛార్జ్ సమ్మిళితం చేయబడుతుంది. ఇంకా, కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు ఎలాంటి అదనపు భాగం ఉండదు.
- జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట ఋణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా ఋణ కాంట్రాక్ట్ యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా ఏదైనా నిబంధనలు మరియు షరతులకు కట్టుబడకపోవడం / పాటించకపోవడం / ఉల్లంఘించడం వంటి వాటికి అనుగుణంగా ఉండాలి. వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం 'వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన ఋణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- జరిమానా ఛార్జీలు వెబ్సైట్లో ప్రదర్శించబడటంతో పాటు, ఋణ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు ౪ షరతులు (ఎం.ఐ.టి.సి.) (MITC)లో కస్టమర్లకు స్పష్టంగా తెలియజేయబడతాయి.

5. అంబుడ్స్మన్:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ("స్కీమ్")ని హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలకు విస్తరించాలని ఆర్.బి.ఐ. (RBI) యోచిస్తోంది. ఒకవేళ పథకం ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కి వర్తింపజేస్తే, శ్రీమతి స్మితా నాద్యర్ని ప్రిసిసిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్గా నియమిస్తారు.

6. జనరల్

- 6.1 ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) వినియోగదారుని అతని/ఆమె నివాసంలో మరియు / లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ సంబర్ధలో సంప్రదించడం ద్వారా మరియు/లేదా అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను

ఏబీహెచ్ఎఫ్ఎల్/వెర్షన్ 3/అక్టోబర్ 2024

- భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడిన ఏజెన్సీల ద్వారా కస్టమర్ పేర్కొన్న వివరాలను, అవసరమైతే ధృవీకరించాలి.
- 6.2 ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) కస్టమర్ ఖాతాలో లావాదేవీని పరిశోధించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే మరియు ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) వారిని చేర్చుకోవాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే, పోలీసు/ఇతర దర్యాప్తు సంస్థలతో కస్టమర్ సహకరిస్తారని భావిస్తున్నారు.
- 6.3 కస్టమర్ మోసపూరితంగా ప్రవర్తిస్తే, అతని/ఆమె ఖాతాలోని అన్ని నష్టాలకు అతను/ఆమె బాధ్యత వహిస్తారు మరియు కస్టమర్ సహేతుకమైన జాగ్రత్తలు లేకుండా ప్రవర్తించి, ఇది నష్టాలను కలిగిస్తే, కస్టమర్ అదే బాధ్యత వహించవచ్చు.
- 6.4 ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఋణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా ఋణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు ఋణగ్రహీత ద్వారా బహిష్కరణ చేయని సమాచారం, గమనించినట్లయితే తప్ప).
- 6.5 ణగ్రహీత నుండి ఋణ ఖాతా బదిలీ కోసం అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా అంటే ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) యొక్క అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- 6.6 ఋణాలు ఇచ్చినప్పుడల్లా, ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) మొత్తం, పదవీకాలం మరియు తిరిగి చెల్లించే కాలానుగుణంగా తిరిగి చెల్లింపు ప్రక్రియను కస్టమర్ కు వివరిస్తుంది. అయితే, కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి చట్టాల ప్రకారం నిర్వచించిన ప్రక్రియను అనుసరించాలి. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు అతనికి/ఆమె నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా వారికి గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది.
- 6.7 ఋణాల రికవరీ విషయంలో, ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) వేధింపులను ఆశ్రయించదు. బేసి సమయాల్లో ఋణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, ఋణాల రికవరీ కోసం బలవంతం చేయడం మొదలైనవి. కస్టమర్ల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులలో కంపెనీల సిబ్బంది అసభ్య ప్రవర్తన కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉండేలా ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) నిర్ధారిస్తుంది. .
- 6.8 ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) అన్ని సందర్భాల్లో ఋణం యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను (MITC) కలిగి ఉన్న పత్రాన్ని పొందాలి. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ద్వారా పొందుతున్న ప్రస్తుత లోన్ మరియు సెక్యూరిటీ డాక్యుమెంట్లకు ఈ పత్రం అదనంగా ఉంటుంది. ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) మరియు ఋణగ్రహీత మధ్య సక్రమంగా అమలు చేయబడిన నకిలీ కాపీ రసీదు కింద ఋణగ్రహీతకు అందజేయబడుతుంది.
- 6.9 ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) వారి ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి కింది భాషల్లో ఏదైనా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాటిలో ప్రదర్శిస్తుంది: హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా తగిన స్థానిక భాష.
- 6.10 ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ఋణం ఇచ్చే విషయంలో లింగం, కులం మరియు మతం ఆధారంగా వివక్ష చూపకూడదు. ఇంకా, ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని విస్తరించడంలో వైకల్యం కారణంగా దృష్టిలోపం లేదా శారీరకంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులను (ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL)) వివక్ష చూపదు. అయితే, సమాజంలోని వివిధ వర్గాల కోసం రూపొందించిన పథకాలను ప్రారంభించడం లేదా అందులో పాల్గొనడం నుండి ఎ.బి.హెచ్.ఎఫ్.ఎల్. (ABHFL) ని నిరోధించదు.
- 6.11 యిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, వివిధ వాటాదారుల సమాచారం కోసం కంపెనీ వెబ్సైట్లో దేశీయ భాషలలో ఉంచబడుతుంది.

പെരുമാറ്റച്ചട്ടം

1. ആമുഖം

2021 ഫെബ്രുവരി 17 തീയതിയിലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ -- നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി -- ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനി (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2021, ആർ ബി ഐ/2020-21/73 അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ്, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ, ഈ ചട്ടം തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

ഈ ചട്ടം ആദിത്യ ബിർള ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡിന് ('എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ / കമ്പനി') നിലവിലുള്ളതും വരാനിരിക്കുന്നതുമായ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ടതായ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾ നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും ദൈനംദിനാടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി അവരുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടുമെന്നാണ് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നത് എന്നതിനെപ്പറ്റി പ്രതിപാദിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

1.1 ചട്ടത്തിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

- എ) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ഉയർന്ന നിലവാരം പുലർത്തുന്നതിലൂടെ ഉത്തമവും ഉചിതവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ബി) സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ സാധിക്കും;
- സി) ഉന്നതമായ പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് മത്സരത്തിലൂടെ വിപണിസ്വാധീനങ്ങളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഡി) ഉപഭോക്താവും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ഉം തമ്മിലുള്ള ഉചിതവും ഹൃദ്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- ഇ) ഭവന ധനകാര്യ സംവിധാനത്തിൽ ആത്മവിശ്വാസം വർദ്ധിപ്പിക്കുക.

1.2 ചട്ടത്തിന്റെ പ്രയോഗം

കൗണ്ടറിലൂടെയോ, ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ, സംവേദനാത്മക ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലൂടെയോ, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ, പ്രതിനിധികൾ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ നൽകിയ, ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിലൂടെ (സ്വന്തം ഉടമസ്ഥതയിലുള്ള കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് ക്രമീകരണത്തിന് കീഴിൽ) അനുവദിച്ച, എല്ലാ ഉല്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ ചട്ടം ബാധകമാണ്. എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ലെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ഈ ചട്ടം അനുസരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

2. എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രതിബദ്ധത

ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉചിതമായും സുതാര്യമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നു:

- എ) ഞങ്ങൾ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന ഉല്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും, ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് പിന്തുടരുന്ന നടപടിക്രമങ്ങളിലും സമ്പ്രദായങ്ങളിലും, ഈ ചട്ടത്തിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കുന്നു;
- ബി) ഞങ്ങളുടെ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും വാക്കിലും പ്രവൃത്തിയിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു;
- സി) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപെടലുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

3. പരസ്യം, വിപണനം, വില്പന

ഞങ്ങൾ ചെയ്യുന്നു:

- എ) എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രചാരണ ഘടകങ്ങളും വ്യക്തതയുള്ളതാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.
- ബി) സേവനത്തിലേക്കോ ഉല്പന്നത്തിലേക്കോ ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്ന, പലിശ നിരക്കിനെ കുറിച്ചുള്ള പരാമർശം ഉൾപ്പെടുന്ന ഏതെങ്കിലും മാധ്യമ പരസ്യങ്ങളിലും പ്രചാരണ കുറിപ്പുകളിലും, മറ്റ് ഫീസും നിരക്കുകളും ബാധകമാണോ എന്നും ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും മുഴുവൻ വിശദാംശങ്ങളും അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ലഭ്യമാണെന്നും ഞങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.
- സി) പലിശ നിരക്കുകൾ, പൊതുവായ ഫീസുകളും ചാർജ്ജുകളും (പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നിലൂടെ ലഭിക്കും:
 - ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളും വഴി നോട്ടീസുകളിലൂടെ;
 - ടെലിഫോൺ വഴിയോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകൾ വഴിയോ;
 - ഞങ്ങൾ നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള സ്റ്റാഫ്/ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് വഴി;

- ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നിന്ന്.
 - സർവീസ് ഗൈഡിന്റെ/ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ഒരു പകർപ്പിലൂടെ.
- ഡി) പിന്നുണസേവനങ്ങൾ അനുവദിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ മൂന്നാം കക്ഷികളുടെ സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്തുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ (അത്തരം മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് അവ ലഭ്യമാണെങ്കിൽ) ഞങ്ങളെപ്പോലെതന്നെ രഹസ്യത്തമമായോയും സംരക്ഷണത്തോടും കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടുന്നതിനായി ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കും.
- ഇ) ഞങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭ്യമായ ഉല്പന്നങ്ങളുടെ സവിശേഷതകളെ കുറിച്ച് എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ സമയാസമയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, ഞങ്ങളുടെ മറ്റ് ഉല്പന്നം / സേവനം ഓഫറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രൊമോഷണൽ ഓഫറുകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് മെയിൽ വഴിയോ അപേക്ഷാ ഫോറം വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ വെബ്സൈറ്റിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തോ അത്തരം വിവരങ്ങളോ സേവനമോ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സമ്മതം അവർ / അവൾ / അവർ നൽകിയാൽ മാത്രം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കൈമാറും.
- എഫ്) ഞങ്ങളുടെ ഉല്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനായി ഞങ്ങളുടെ ഡയറക്ട് സെല്ലിംഗ് ഏജൻസികൾക്ക് (ഡി എസ് എ), വ്യക്തിപരമായോ ഏതെങ്കിലും ഇലക്ട്രോണിക് മീഡിയ വഴിയോ ഞങ്ങളുടെ ഉല്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ അവരെ തിരിച്ചറിയാൻ ആവശ്യമായ മറ്റ് കാര്യങ്ങളടക്കം, ഞങ്ങൾ ഒരു പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ജി) ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധി/പ്രത്യേക ദൂതൻ അല്ലെങ്കിൽ ഡി എസ് എ ഏതെങ്കിലും അനുചിതമായ പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടതായോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ ചട്ടത്തിന് വിരുദ്ധമായി പ്രവർത്തിച്ചതായോ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും പരാതി ലഭിച്ചാൽ, പരാതികൾ അന്വേഷിക്കാനും ഉപഭോക്താവിനെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്ന തരത്തിൽ അത് പരിഹരിക്കാനും ഞങ്ങൾ ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.

4. വായ്പകൾ

4.1 (i) വായ്പകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമവും:

1. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
2. ലോണിനുള്ള അപേക്ഷയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് അടയ്ക്കേണ്ട ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ, ലോൺ തുക അനുവദിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ/വിതരണം ചെയ്തിട്ടില്ലെങ്കിൽ, റീഫണ്ട് ചെയ്യാവുന്ന ഫീസിന്റെ തുക, പ്രീ-പെയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകളും ചാർജ്ജുകളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് പിഴ ചുമത്തൽ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളിലേക്കോ തിരിച്ചോ വായ്പ മാറ്റുന്നതിനുള്ള പരിവർത്തന നിരക്കുകൾ, ഏതെങ്കിലും പലിശ പുന:ക്രമീകരണ വ്യവസ്ഥയുടെ സ്ഥിതിയും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യവും എന്നിങ്ങനെ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമാകും വിധം എല്ലാ വിവരങ്ങളും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
3. സുതാര്യമായ രീതിയിൽ ലോൺ അപേക്ഷയുടെ നടപടിക്രമങ്ങളിലും/ അനുവദിക്കുന്നതിലും അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും അടക്കം 'ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ ചെലവും' എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം നിരക്കുകൾ/ ഫീസുകൾ വിവേചനരഹിതമായിരിക്കും.

എ) കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഓരോ ഉല്പന്നങ്ങൾക്കുമുള്ള എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ 'അപേക്ഷാ ഫോറം / സന്ദർഭോചിതമായ രേഖകൾ' ഓരോ ഉല്പന്നത്തിന്റെയും ആവശ്യകതയെ ആശ്രയിച്ച് വ്യത്യസ്തമാണ്, കൂടാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. മറ്റ് എച്ച് എഫ് സി-കൾ നൽകുന്ന സമാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തുന്നതിനും ആ താരതമ്യത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി കാര്യജ്ഞാനമുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.

ബി) എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ 'അപേക്ഷാ ഫോറം/വെബ്സൈറ്റ്, അതായത് <https://homefinance.adityabirlacapital.com/>, അനുയോജ്യമായ ലിഖിതങ്ങൾ എന്നിവയിലൂടെ വായ്പയെടുക്കുന്നവർ / സഹ-വായ്പയെടുക്കുന്നവർ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ് ചൂണ്ടിക്കാട്ടുന്നു.

സി) വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിനായി സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷാ ഫോറം സ്വീകരിച്ചതിന് തെളിവായി രസീത് നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് ഉണ്ട്. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ തങ്ങളുടെ തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

(ii) ലോൺ മുല്യനിർണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- എ) സാധാരണയായി ലോൺ അപേക്ഷയുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് ഞങ്ങൾ ശേഖരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഞങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരികയാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ ഉടൻ തന്നെ വീണ്ടും ബന്ധപ്പെടുമെന്ന് ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും.
- ബി) വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക, അപേക്ഷാർത്ഥി, ഇ എം ഐ ഘടന, പ്രീ-പെയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, പിഴനിരക്കുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയെപ്പറ്റി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവുമായി പ്രാദേശിക ഭാഷയിലുള്ള ലിഖിതങ്ങളിലൂടെയോ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലുള്ള അനുമതിപത്രം മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റൊരു വിധത്തിലോ ആശയസംവേദനം നടത്തും. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചുകൊണ്ട് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നൽകുന്ന രേഖ ഞങ്ങളുടെ റെക്കോഡിൽ സൂക്ഷിക്കും.
- സി) ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉൾച്ചേർപ്പുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് സഹിതം, ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് / ലോണുകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ഓരോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കും, അംഗീകാരത്തിനനുസൃതമായി ഞങ്ങൾ വ്യത്യസ്തമായി നൽകും.
- ഡി) തിരിച്ചടവ് വൈകിയിത്ത് ഈടാക്കുന്ന പിഴകൾ വായ്പാകരാറിൽ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ബോൾഡായി എടുത്തുപറയും.
- ഇ) എം ഐ ടി സി-യുടെ ഭാഗമായിട്ടുള്ള കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (കെ എഫ് എസ്) എല്ലാ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ഉല്പന്നങ്ങൾക്കുമുള്ള കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് സ്വീകാര്യതയ്ക്കായി നൽകും.

(iii) വായ്പയ്ക്കുള്ള അപേക്ഷ നിരസിച്ചതിന്റെ അറിയിപ്പ്

അപേക്ഷ നിരസിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിനെ അവരുടെ അപേക്ഷ നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം (ങ്ങൾ) ചൂണ്ടിക്കാട്ടി ഞങ്ങൾ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും.

(iv) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വായ്പകളുടെ വിതരണം

- എ) ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ ആവശ്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടു നൽകുന്ന അഭ്യർത്ഥന/വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായുള്ള വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ/ ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഉടമ്പടിപ്രകാരമുള്ള മറ്റ് ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി, അനുമതിപത്രത്തിൽ പ്രതിപാദിച്ച തരത്തിലുള്ള നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കും വിധേയമായി വിതരണം ചെയ്യും.
- ബി) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, പിഴനിരക്കുകൾ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ), സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീ-പെയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ, ബാധകമായ മറ്റ് ഫീസ് / ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഉണ്ടാകുന്ന എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും. പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരു എന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. വായ്പാകരാറിൽ / ഉടമ്പടി പ്രകാരമുള്ള മറ്റ് രേഖകളിൽ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- സി) അത്തരം മാറ്റം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ദോഷകരമാണെങ്കിൽ, അയാൾ / അവൾ / അവർക്ക് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിപ്പ് കൂടാതെ അവരുടെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അധിക ചാർജ്ജുകളോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ മാറുകയോ ചെയ്യാം.
- ഡി) ലോൺ ഡോക്യുമെന്റിന് കീഴിലുള്ള പെയ്മെന്റോ നിർവഹണമോ റദ്ദാക്കുന്നതിനോ / വേഗത്തിലാക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക ഈടുവയ്പുകൾ തേടുന്നതിനോ ഉള്ള തീരുമാനം ലോൺ ഡോക്യുമെന്റുകളുമായി സമഞ്ജസമായിരിക്കും.
- ഇ) നിലവിലുള്ള കുടിശ്ശികകളെല്ലാം തിരിച്ചടച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിയമാനുസൃതമായ അധികാരത്തിനോ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുക അടച്ചുതീർത്താൽ ഞങ്ങൾ എല്ലാ ഈടുവയ്പുകളും വിട്ടുകൊടുക്കും. അത്തരം വിട്ടുതൽ അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ ഈടുവയ്പുകൾ നിലനിർത്താൻ ഞങ്ങൾക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്/വായ്പയെടുത്തവർക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
- എഫ്) ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവിനും ഈടാക്കലിനും ശേഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഞങ്ങൾ എല്ലാ ഒറിജിനൽ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും വിട്ടുകൊടുക്കുകയും ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ട ചാർജ്ജുകൾ ഇല്ലാതാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കെതിരെ കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശമോ കടക്കാരന്റെ സ്വത്ത് കൈവശം വയ്ക്കാനുള്ള അവകാശമോ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിനു വിധേയമായി, അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.

(v) പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ

- (എ) ഇഎംഐയിൽ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും വ്യതിയാനങ്ങളിലേക്ക് നയിക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിലെ മാനദണ്ഡങ്ങളിലുണ്ടാകുന്ന മാറ്റത്തിന്റെ സ്പഷ്ടമായ അനന്തരഫലത്തെക്കുറിച്ച് ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. അതേത്തുടർന്ന്, ഇവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇഎംഐയിൽ / കാലയളവിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് സന്ദർഭോചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കാലതാമസം കൂടാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കും.
- (ബി) എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ റഫറൻസ് നിരക്കുകൾ / മാനദണ്ഡ നിരക്കുകൾ എന്നിവയിൽ ഉണ്ടാകുന്ന വ്യതിയാനങ്ങൾ നിമിത്തം ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകളിലെ പുനഃക്രമീകരണ സമയത്ത്, ബോർഡിന്റെ അംഗീകൃതമായ 'പലിശ നിരക്ക് നിർണയ നയം', അനുസരിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഒരു ഫിക്സഡ് റേറ്റ് ലോണിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കും. അതിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും മറ്റുമായ നിരക്കുകൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലേക്ക് മാറുന്നത് മോസ്റ്റ് ഇംപോർട്ടന്റ് ട്രോപ്പ് ആൻഡ് കണ്ടിഷൻസിന് ('എംഐടിസി') കീഴിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഫീസ് / ചാർജുകൾക്ക് വിധേയമായിട്ടായിരിക്കും.
- സി) വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ലോൺ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഇവ തിരഞ്ഞെടുപ്പിനുള്ള ഒരു ഓപ്ഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കും:
 - i. ഇഎംഐയിലെ ആയിരക്കും അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവിന്റെ ദീർഘീകരണം അല്ലെങ്കിൽ ഈ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളും കൂട്ടിച്ചേർന്നത്. എ ബി എച്ച് എൽ എഫിന്റെ നയപ്രകാരം നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള യോഗ്യതാ മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കും എം ഐ ടി സി പ്രകാരം നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ചാർജുകൾക്കും വിധേയമായിരിക്കും ഇത്. ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണിന്റെ കാര്യത്തിൽ കാലയളവ് നീട്ടുന്നത് തവണകളായി കടം വീട്ടുന്നതിനോ കൂടാതെ / അല്ലെങ്കിൽ പുനർരൂപീകരിക്കുന്നതു പോലുള്ളതിനോ പ്രതികൂലമാകരുതെന്ന് എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ പരിഗണിക്കേണ്ടതുണ്ട്. കൂടാതെ
 - ii. എംഐടിസി പ്രകാരം നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന കൈവശാവകാശമേറ്റെടുക്കൽ ചാർജുകൾ/പ്രി-പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റി എന്നിവ ചുമത്തുന്നതിന് വിധേയമായി, ലഭ്യമായ ചാനലുകളിലൂടെ എ ബി എച്ച് എൽ എഫുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ലോണിന്റെ കാലയളവിനിടയിൽ ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കാവുന്നതാണ്.

4.2 ജാമ്യം

ഒരാളെ ഒരു ലോണിന്റെ ജാമ്യക്കാരനായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, ഞങ്ങൾ അയാളെക്കുറിച്ച് മനസ്സിലാക്കും:

- i. ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ/അവളുടെ ബാധ്യത;
- ii. അയാൾ / അവൾ സ്വയം ഞങ്ങൾക്ക് സമർപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ബാധ്യതയുടെ അളവ്;
- iii. അയാളുടെ / അവളുടെ / അവരുടെ ബാധ്യത തീർക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് ജാമ്യക്കാരനെ വിളിക്കേണ്ടിവരുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- iv. ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ അവർ അടയ്ക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് അവരുടെ മറ്റ് സമ്പത്തിനെ ആശ്രയിക്കാൻ കഴിയുമോ;
- v. ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ അയാളുടെ / അവളുടെ / അവരുടെ ബാധ്യതകൾക്ക് ഒരു പ്രത്യേക അളവിൽ പരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ അവ പരിധിയില്ലാത്തതാണോ;
- vi. ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിലുള്ള അയാളുടെ / അവളുടെ / അവരുടെ ബാധ്യതകൾ വിമുക്തമാക്കപ്പെടുന്ന സമയവും സാഹചര്യവും കൂടാതെ അതിന്റെ രീതിയും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ അയാളെ/അവളെ അറിയിക്കും; കൂടാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അറിയപ്പെടുന്ന സാമ്പത്തിക സ്ഥിതിയിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികൂലമായ മാറ്റമുണ്ടായാൽ അയാൾ / അവൾ / അവർ ഒരു ജാമ്യക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ നിലനിൽത്തപ്പോൾ എന്ന് ഞങ്ങൾ അവരെ അറിയിക്കും.
- vii. കൂടിശ്ശിക അടയ്ക്കാൻ മതിയായ മാർഗങ്ങളുണ്ടായിട്ടും, വായ്പ കൊടുത്തയാൾ/പണം കൊടുത്തയാൾ ഉന്നയിച്ച ആവശ്യം അനുസരിക്കാൻ ജാമ്യക്കാരൻ വിസമ്മതിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അത്തരം ജാമ്യക്കാരനെയും മന:പൂർവ്വം കൂടിശ്ശിക വരുത്തുന്നയാളായി കണക്കാക്കും.

4.3 സ്വകാര്യതയും രഹസ്യാത്മകതയും

നിങ്ങളുടെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും (നിങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവല്ലെങ്കിൽ പോലും), ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങളും നയങ്ങളും വഴി

മുന്നോട്ടുപോവുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവ് നൽകിയതോ അല്ലാത്തതോ ആയ, ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങളോ ഡാറ്റയോ, താഴെപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകളിൽ ഒഴികെ, ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ / സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, മറ്റാർക്കും ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല:

- എ) നിയമപ്രകാരം ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ;
- ബി) വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കൂടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ;
- സി) പൊതുതാൽപര്യം മുൻനിർത്തി ഞങ്ങളോട് വിവരങ്ങൾ നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നുവെങ്കിൽ (ഉദാഹരണമായി, തട്ടിപ്പ് തടയുന്നതിന്), ഉപഭോക്താവിന്റെയോ ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ടുകളുടെയോ (പേരും വിലാസവും ഉൾപ്പെടെ) വിവരങ്ങൾ, വിപണന താൽപര്യത്തിനു വേണ്ടി ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിലെ മറ്റ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ, മറ്റാർക്കും നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു കാരണമായി ഞങ്ങൾ അത് ഉപയോഗിക്കില്ല.
- ഡി) ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോട് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയുണ്ടെങ്കിൽ;
- ഇ) ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് ഒരു പരാമർശം നൽകാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ, അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ സമ്മതം വാങ്ങും;
- എഫ്) ഉപഭോക്താവിനെ കുറിച്ച് എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ കൈവശം സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്ന വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിന് നിലവിലുള്ള നിയമ ചട്ടക്കൂടിന് കീഴിലുള്ള അവകാശങ്ങളുടെ പരിധി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- ജി) ഉപഭോക്താവ് സമ്മതം നൽകുന്നില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കില്ല.

4.4 ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾ

- എ) ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയിൽ ഒരു ലോൺ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ, അയാളുടെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങളെയും ഞങ്ങൾ അവയിൽ നടത്തിയ പരിശോധനകളെയും കുറിച്ച് എപ്പോഴെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് വിവരം കൈമാറുകയാണെങ്കിൽ അത് ഞങ്ങൾ അയാളെ / അവളെ അറിയിക്കും.
- ബി) താഴെ പറയുന്ന വിധമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ട വ്യക്തിഗത ബാധ്യതകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഞങ്ങൾ നൽകിയേക്കാം:
 - i. തിരിച്ചടവുകളിൽ ഉപഭോക്താവ് വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ;
 - ii. കൂടിശ്ശികയുള്ള തുകയെപ്പറ്റി തർക്കങ്ങളില്ല; കൂടാതെ
 - iii. ഞങ്ങളുടെ ഔദ്യോഗികമായ ആവശ്യത്തെത്തുടർന്ന്, അയാളുടെ/അവളുടെ ബാധ്യതകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിൽ തൃപ്തികരമായ തീരുമാനങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകിയിട്ടില്ല.
- സി) ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങൾക്ക് അനുവാദം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അയാളുടെ / അവളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ ദൈനംദിന നടത്തിപ്പിനെക്കുറിച്ചുള്ള മറ്റ് വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകും.
- ഡി) ഇത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾ ഞങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ട കൂടിശ്ശികയായ ബാധ്യതകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് നൽകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നതായി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കും. ആ സമയത്ത്, ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികളുടെ പങ്കും ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന വിവരങ്ങളുടെ സ്വാധീനം വായ്പ ലഭിക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ യോഗ്യതയെ എങ്ങനെ ബാധിക്കുമെന്നും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും.
- ഇ) ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസ് ഏജൻസികൾക്ക് ഞങ്ങൾ നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും, അല്ലെങ്കിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടാൽ ക്രെഡിറ്റ് റഫറൻസിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എങ്ങനെയാണെന്ന് വിശദീകരിക്കുന്ന അവരുടെ ലഘുലേഖകൾ നൽകും.

4.5 കൂടിശ്ശിക സമാഹരിക്കൽ

- 4.5.1 ഞങ്ങൾ വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം, തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ തവണകൾ എന്നിവയടക്കമുള്ള തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയയെപ്പറ്റി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് വിശദീകരണം നൽകും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് സമയ വ്യവസ്ഥ കർക്കശമായി പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കൂടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവ്വഹിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ അയാളെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നതും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഊടുവയ്പ് എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ അധീനതയിലാക്കുന്നതും നടപടിക്രമത്തിൽ ഉൾപ്പെടും.

4.5.2 ഞങ്ങളുടെ സമാഹരണ നയം മര്യാദ, ഉചിതമായ പെരുമാറ്റം, അനുകൂലതയും എന്നിവയിൽ കെട്ടിപ്പടുത്തതാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി പരസ്പരവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും പരിപോഷിപ്പിക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വാസമർപ്പിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ / കൂടാതെ ഈടുവയ്പ് അധീനതയിലാക്കുന്നതിനോ ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി സ്വയം പരിചയപ്പെടുത്തുകയും ഞങ്ങൾ നൽകിയ അധികാരപത്രം പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ഞങ്ങളോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ അധികാരത്തിൻ കീഴിലോ നൽകിയിട്ടുള്ള അയാളുടെ / അവളുടെ തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം കാണിക്കുകയും ചെയ്യും. കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകുകയും കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

4.5.3 എല്ലാ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളും അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ അധികാരമുള്ള ഏതൊരു വ്യക്തിയും സമാഹരണത്തിലും അല്ലെങ്കിൽ / കൂടാതെ ഈടുവയ്പ് അധീനതയിലാക്കുന്നതിലും താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:

- (എ) താമസസ്ഥലത്ത് ഏതെങ്കിലും നിർദ്ദിഷ്ട ഇടത്തിന്റെ അഭാവത്തിൽ, ബിസിനസ്സ്/തൊഴിൽ സ്ഥലത്ത് ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി പൊതുവെ അവരുടെ ഇഷ്ടപ്രകാരമുള്ള സ്ഥലത്തു വച്ച് സമ്പർക്കം പുലർത്തുന്നതായിരിക്കും.
- (ബി) പ്രതിനിധികളുടെ തിരിച്ചറിയൽ വിവരങ്ങളും പ്രതിനിധീകരിക്കാനുള്ള അധികാരവും ആദ്യലട്ടത്തിൽ തന്നെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.
- (സി) ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യത മാനിക്കപ്പെടും.
- (ഡി) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ പരസ്പര വ്യവഹാരങ്ങളിലും ഉദ്യോഗസംബന്ധവും ഔപചാരികവുമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കും.
- (ഇ) ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്ഥലങ്ങൾ സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ മര്യാദയും ഔചിത്യവും പാലിക്കപ്പെടും.
- (എഫ്) സാധാരണയായി, ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ രാവിലെ 8.00 മണിക്കും വൈകിട്ട് 7.00 മണിക്കും ഇടയിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബന്ധപ്പെടും, ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സോ ജോലിയോ മറിച്ച് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ ഒഴികെ.
- (ജി) ഒരു പ്രത്യേക സമയത്തുള്ള അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രത്യേക സ്ഥലത്തുള്ളപ്പോഴുള്ള കോളുകൾ ഒഴിവാക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ അഭ്യർത്ഥനകൾ കഴിയാവുന്നിടത്തോളം മാനിക്കപ്പെടും.
- (എച്ച്) കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനുള്ള ശ്രമങ്ങൾ ഞങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അയച്ച ആശയവിനിമയങ്ങളുടെ പകർപ്പുകൾ റെക്കോഡിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (ഐ) കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ചുള്ള തർക്കങ്ങളോ ഭിന്നതകളോ പരസ്പര സ്വീകാര്യവും ക്രമപ്രകാരവുമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ സഹായവും നൽകും.
- (ജെ) കുടിശ്ശിക പിരിക്കുന്നതിനായി കോളുകൾ/സന്ദർശനം നടത്തുന്നതിന് കൂടുംബത്തിലെ വിധേയം അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം മറ്റ് ദുഃഖകരമായ സന്ദർഭങ്ങൾ പോലുള്ള അനുചിതമായ അവസരങ്ങൾ ഒഴിവാക്കപ്പെടും.

4.6 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

നിലവിലെ മത്സരാധിഷ്ഠിത സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് മാതൃകയ്ക്കായി ഈ ഗണത്തിലെ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിൽ മികച്ചത് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുക എന്നത് വളരെ പ്രധാനമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലെയും ബിസിനസ്സ് ഗതിയുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്.

എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയിലും ഞങ്ങൾ പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ പതിപ്പിക്കുന്നു. കാലതാമസമില്ലാത്തതും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകുന്നത് ഉപഭോക്താക്കളെ ആർജ്ജിക്കുന്നതിന് മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരുമായി ദീർഘകാല പങ്കാളിത്തം നിലനിർത്താനും അത്യന്താപേക്ഷിതമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ അനുഭവത്തിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി രൂപകല്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന നിരവധി സംരംഭങ്ങളും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങളും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ൽ നിലവിലുണ്ട്.

എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ കരുത്തുറ്റതാക്കുന്നതിന്, കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി/പങ്കാളികൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ പരാതി സംവിധാനത്തിലൂടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു.

ഇൻഷുറൻസ് ഉല്പന്നങ്ങളുടെ വിതരണത്തിനായി ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ('ഐ ആർ ഡി എ ഐ') ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻ്റായി (കോമ്പോസിറ്റ്) എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അതനുസരിച്ച്, ലൈസൻസുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് ഏജൻ്റ് എന്ന നിലയിൽ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഏറ്റെടുക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് വിതരണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങൾ ലഭ്യമാകും.

4.6.1 ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങൾ / അഭ്യർത്ഥനകൾ / പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം

ലേവൽ 1:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും പരാതി ഉന്നയിക്കാൻ, അല്ലെങ്കിൽ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പ്രതിനിധികൾ വരുത്തിയ എന്തെങ്കിലും അനുചിതമായ നടപടിത്തെറ്റ് അറിയിക്കാൻ ആഗ്രഹിച്ചാൽ താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

- 18002707000 എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ വിളിക്കുക (തിങ്കൾ മുതൽ ഞായർ വരെ രാവിലെ 9:00 മുതൽ രാത്രി 9:00 വരെ പ്രവർത്തിക്കും)
- ഈമെയിൽ ചെയ്യുക: care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക:
ആദിത്യ ബിൽഡിംഗ് ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് -- കസ്റ്റമർ സർവീസ് സെൽ
ആർ ടെക്ക് പാർക്ക്, പതിനഞ്ചാം നില, നിർലോൺ കോംപ്ലക്സ്, ഓഫ് വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേ, ഗോരേഗാവ് ഈസ്റ്റ്, മുംബൈ - 400 063
- ഇതിനു പകരമായി, ഉപഭോക്താവിന് അടുത്തുള്ള എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ശാഖകളും സന്ദർശിക്കാം (സമയം - രാവിലെ 9.30 മുതൽ വൈകിട്ട് 6 വരെ) അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ - ഉദാഹരണത്തിന് എല്ലാ ഒന്നാമത്തെയും രണ്ടാമത്തെയും ശനിയാഴ്ചകൾ, എല്ലാ ഞായറാഴ്ചകളും, പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ.

ലേവൽ 2:

ഒരു ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് രേഖാമൂലമുള്ള ഒരു പരാതി ലഭിച്ചാൽ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പരാതി കിട്ടിയ വിവരം അറിയിക്കാൻ / പ്രതികരിക്കാൻ ആരംഭിക്കും. പ്രസ്തുത പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും അറിയിക്കുന്ന വിവരത്തിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി നമ്പർ നൽകും. മേല്പറഞ്ഞ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന പരിഹാരം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് എഴുതാം:

പരാതി പരിഹാര സെൽ മേധാവി
grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com
5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം ഞങ്ങൾ ഉറപ്പുനൽകുന്നു.

ലേവൽ 3:

മുകളിലെ ലേവൽ 2 നൽകിയ പരിഹാരം നിലവിൽ തൃപ്തികരമല്ല എങ്കിൽ, തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര അധികാരിക്ക് ('ജി ആർ ഒ') എഴുതാം. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ('പി എൻ ഒ') കൂടിയായ ജി ആർ ഒ-യുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ചുവടെ ചേർക്കുന്നു:

ശ്രീമതി സ്മിത നദ്കർണി
ഫോൺ നമ്പർ: + 08045860159
ഈമെയിൽ ഐ ഡി:
ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ലേവൽ 4:

ഉപഭോക്താവ് എന്നിട്ടും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അഥവാ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ലിങ്കിൽ ലഭ്യമായിട്ടുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട രീതിയിൽ ചുവടെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽ പുനർവിചാരണ ആവശ്യപ്പെട്ടുള്ള നിവേദനം തപാൽ മുഖേന ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളുടെ സൂപ്പർവൈസറി അതോറിറ്റി -- നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

[https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2\)\)/default.aspx](https://grids.nhbonline.org.in/(S(0cixd2l420ampmiuolt4fxz2))/default.aspx)
നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്
പരാതി പരിഹാര സെൽ
സൂപ്പർവിഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്
നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്, നാലാം നില, കോർ-5എ, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്ററ്റ് സെന്റർ, ലോഡ് റോഡ്, ന്യൂ ഡൽഹി - 110 003

ഉപഭോക്താവിന് <https://nhb.org.in> സന്ദർശിക്കുകയും ചെയ്യാവുന്നതാണ് (പരാതി പരിഹാര സംവിധാന തലവന്റെ അധീനതയിൽ നേരിട്ടും ഓൺലൈൻ മോഡിലും (ഗ്രിഡ്സ്) പരാതി സമർപ്പിക്കാം)

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

4.6.2 നിർബന്ധിതമായ പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് താഴെ പറയുന്ന സംവിധാനങ്ങളുണ്ട്:

- പരാതികളും നിർദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ എന്നിവയുടെ പ്രദർശനം
- പ്രശ്നപരിഹാരം, മാട്രിക്സിന്റെ ഘട്ടഘട്ടമായുള്ള വിപുലീകരണം മുതലായവയ്ക്കുള്ള പൂർത്തീകരണ സമയം.
- പരാതിക്കാരന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അത്യുപതിയുണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് ഓൺലൈനായി എൻ എച്ച് ബി-യുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ ന്യൂ ഡൽഹിയിലെ എൻ എച്ച് ബി-യിലേക്ക് തപാൽ വഴിയോ പരാതികൾ സമർപ്പിച്ചുകൊണ്ട് നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്കിന്റെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തൃപ്തികരമായ വിധത്തിൽ എല്ലാ പരാതികളും പരിഹരിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

അയാളുടെ/അവളുടെ നിലയിൽ പരിഹരിക്കാൻ സാധ്യമായില്ലെങ്കിൽ പരാതി ഉചിതമായ ഉയർന്ന തലങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കുന്നത് അവർ ഉറപ്പാക്കും.

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഫലപ്രദമായ പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് ഉയർന്ന നേതൃത്വത്തോട് പരാതിപ്പെടേണ്ടതില്ലാത്ത ഒരു സാഹചര്യത്തിലേക്ക് ഞങ്ങൾ എത്തിച്ചേരുന്നവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാണ് ആത്യന്തികമായി ശ്രമിച്ചുവരുന്നത്, ഇത്തരം പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ഞങ്ങൾ ശക്തമായ ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, പരാതിയുടെ കാരണങ്ങളും അതുപോലെ അതിന്റെ തീവ്രത കൂടുന്നതും മനസ്സിലാക്കാനായി അവയുടെ കാഴ്ചപ്പാടിൽ നിന്ന് വിശകലനം ചെയ്തുകൊണ്ട് അവ വീണ്ടും ആവർത്തിക്കാതിരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കും.

4.6.3 സമയപരിധി

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ പ്രവർത്തനസംവിധാനത്തിലെ പോയിന്റ് (എ) റഫർ ചെയ്യുക). പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ഒരു രസീത് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ശ്രമിക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും പദവിയും രസീതിൽ ഉണ്ടായിരിക്കും. നിയുക്തമായ ടെലിഫോൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലോ ഉപഭോക്തൃ സേവന നമ്പറിലോ ഫോണിലൂടെ പരാതി അറിയിക്കുകയാണെങ്കിൽ (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ പ്രവർത്തനസംവിധാനത്തിലെ പോയിന്റ് (എ) റഫർ ചെയ്യുക), ഉപഭോക്താവിന് ഒരു പരാതി പരാമർശ നമ്പർ നൽകുകയും യുക്തമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ അതിന്റെ പുരോഗതിയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.

വിഷയം പരിശോധിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും അല്ലെങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെട്ട ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് അപ്പോഴും തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ/അവളുടെ പരാതി എങ്ങനെയാണ് മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകേണ്ടതെന്ന് അറിയിക്കും.

ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ശരിയായ കാഴ്ചപ്പാടിൽ കാണുകയും അപഗ്രഥിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഏത് പ്രശ്നത്തിലും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ നിലപാടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശയവിനിമയം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും. പരിശോധിക്കുന്നതിന് കുറച്ച് സമയം ആവശ്യമുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെട്ട പരാതികളാണെങ്കിൽ അക്കാര്യം തത്ക്ഷണം അറിയിക്കും.

ഫീൽഡ് / ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / വായ്പയെടുക്കുന്നവർ ഉന്നയിക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി പി എൻ ഒ/ജി ആർ ഒ-യും കൂടാതെ മുകളിൽ ക്ലോസ് (എ)-യിൽ സൂചിപ്പിച്ചതു പോലെ വിപുലീകൃത സംവിധാനവും ഉണ്ട്. അത്തരം പി എൻ ഒ / ജി ആർ ഒ അവരുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഡി എൽ എ-കൾക്കെതിരായ പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യും. പി എൻ ഒ / ജി ആർ ഒ-യുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും, അതിന്റെ വായ്പാ സേവന ദാതാക്കളും ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ഏജൻസിയും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്ന കെ എഫ് എസ്-ലും സ്പഷ്ടമായി പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കും.

മേല്പറഞ്ഞ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ പരാതികൾ / ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും നവവ്യതിയാനങ്ങൾ കൂട്ടിച്ചേർക്കുമ്പോൾ, ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ പുതിയ പരാതി ചാനലുകൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതടക്കമുള്ള, പരിഷ്കാരങ്ങൾ വരുത്തുകയും ചെയ്യും.

പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചും മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ആനുകാലിക അവലോകനം എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഏറ്റെടുക്കുകയും അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡ് നിർദ്ദേശിച്ചേക്കാവുന്ന കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ ധ്വനികൂർമാരുടെ ഭരണസമിതിക്ക് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

4.6.4 ഈടാക്കുന്ന അമിത പലിശയുടെ ക്രമപ്പെടുത്തൽ

ലോണുകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്തുകൊണ്ട് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ അപകടസാധ്യതയുടെ അവസ്ഥയെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു; അതായത്, സാമ്പത്തികപ്രഭാവം, ബിസിനസ്, ബിസിനസ്സിനെ ബാധിക്കുന്ന കാര്യനിർവഹണാന്തരീക്ഷം, മത്സരം, വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ പൂർവകാലചരിത്രം മുതലായവ.

അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാൻ പലിശ നിരക്ക് വർഷത്തിൽ ഒരു പ്രാവശ്യമാക്കും.

വായ്പയെടുത്തയാളിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന തവണകൾ പലിശയും മുതലും തമ്മിലുള്ള വേർതിരിവിനെ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ലോണുകളിലും അഡ്വാൻസുകളിലും അമിതമായ പലിശ നിരക്ക് കമ്പനി ഈടാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, കമ്പനിയുടെ ഭരണസമിതി പലിശ നിരക്കുകൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, മറ്റ് ചാർജുകൾ (പിഴ നിരക്കുകൾ ഉൾപ്പെടെ) എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു നയം ('പലിശ നിരക്ക് നയം') സ്വീകരിക്കുകയും അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇടുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

4.6.5. ലോൺ അക്കൗണ്ടുകളിലെ പിഴ നിരക്കുകൾ

- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള ഉല്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുവർത്തിക്കാത്തതിന് / പാലിക്കാത്തതിന് / ലംഘിച്ചതിന് പിഴ ചുമത്തുന്ന നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരം നൽകും.
- പിഴ നിരക്കുകളിൽ മുതലാളിത്തമനോഭാവം ഉണ്ടാകില്ല. അതായത് അത്തരം നിരക്കുകൾക്ക് വർദ്ധിത പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, കാലതാമസം വരുത്തിയിട്ടുള്ള തുകയുടെ പലിശ, നിശ്ചിത തീയതി മുതൽ പരിഹാര തീയതി വരെ അടയ്ക്കാത്ത ഗഡു തുകയിൽ ചുമത്തുകയും നിലവിലുള്ള പലിശ നിരക്കിൽ ഈടാക്കുകയും സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളിലെ പലിശ / ചാർജ് ഇതോടൊപ്പം കൂട്ടിച്ചേർക്കുകയും ചെയ്യും. കൂടാതെ, പലിശ നിരക്കിൽ അധിക ഘടകാംശങ്ങളൊന്നും കമ്പനി നടപ്പിലാക്കില്ല.
- ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ / ഉല്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുവർത്തിക്കാത്തതിന് / പാലിക്കാത്തതിന് / ലംഘിക്കുന്നത് എന്നിവയ്ക്ക് ഉചിതവും ആനുപാതികവും ആയിരിക്കും പിഴ നിരക്കുകളുടെ പരിമാണം. 'ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക്' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴ, മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്ത സമാനരായ വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.
- പിഴ നിരക്കുകൾ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ ലോൺ എഗ്രിമെന്റും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എംഐടിസി) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമാക്കുന്ന വിധത്തിൽ വിശദമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

5. ഓംബുഡ്സ്മാൻ:

റിസർവ് ബാങ്ക് -- ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ("സ്കീം") ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളിലേക്കും വ്യാപിപ്പിക്കാൻ ആർ ബി ഐ പദ്ധതിയിടുന്നു.

എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് സ്കീം ബാധകമാകുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, ശ്രീമതി സ്മിതാ നാട്കർണിയെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറായി നിയമിക്കും.

6. പൊതുവായവ

- 6.1 ആവശ്യം വരികയാണെങ്കിൽ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഉപഭോക്താവിനെ അയാളുടെ/അവളുടെ വസതിയിലെയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് സ്ഥലത്തെയോ ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ വിളിച്ചോ, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ അയാളുടെ/അവളുടെ വസതിയിൽ/അല്ലെങ്കിൽ ബിസിനസ് വിലാസങ്ങളിൽ നേരിട്ടു സന്ദർശനം നടത്തിക്കൊണ്ടോ ഈ ആവശ്യത്തിനായി നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള ഏജൻസികൾ മുഖേന ഉപഭോക്താവ് ലോൺ അപേക്ഷയിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ പരിശോധിക്കും.
- 6.2 എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലെ ഒരു ഇടപാട് അന്വേഷിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന് അതിൽ പോലീസിനെയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് അന്വേഷണ ഏജൻസികളെയോ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് സഹകരിക്കുമെന്ന് പ്രത്യാശിക്കുന്നു.
- 6.3 ഉപഭോക്താവ് വഞ്ചനാപരമായി പ്രവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അയാളുടെ/അവളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ എല്ലാ നഷ്ടങ്ങൾക്കും അയാൾ/അവൾ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് വിവേകപൂർവമായ ശ്രദ്ധയില്ലാതെ പ്രവർത്തിക്കുകയും അത് നഷ്ടമുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്താൽ, ഉപഭോക്താവ് ആയിരിക്കും അതിന് ഉത്തരവാദി.
- 6.4 വായ്പാകരാറിലെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ വിട്ടുനിൽക്കും. (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- 6.5 വായ്പയെടുത്തയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സ്ഥലംമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും, അതായത്, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ന്റെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം സ്ഥലംമാറ്റം നിയമാനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- 6.6 തുക, കാലാവധി, തിരിച്ചടവിന്റെ കാലാവധി എന്നിവയടക്കമുള്ള തിരിച്ചടവ് പ്രക്രിയ വായ്പകൾ നൽകുമ്പോഴെല്ലാം എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഉപഭോക്താവിനോട് വിശദീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് തവണ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കൂടീശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ പിന്തുടരും. ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ അയാളെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നതും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഈടുവയ്പ് എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ അധീനതയിലാക്കുന്നതും നടപടിക്രമത്തിൽ ഉൾപ്പെടും.
- 6.7 വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ശല്യം ചെയ്യുന്ന രീതി സ്വീകരിക്കില്ല, അതായത്, വായ്പയെടുത്തവരെ അസാധാരണമായ സമയങ്ങളിൽ നിരന്തരം ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചടപ്പിക്കാൻ കായികശക്തി ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ സ്റ്റാഫിൽ നിന്നുള്ള പരമമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഔചിത്യപൂർവ്വം ഇടപെടാൻ സ്റ്റാഫിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ ഉറപ്പാക്കും.
- 6.8 എല്ലാ കേസുകളിലും ലോണിന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (എം ഐ ടി സി) അടങ്ങുന്ന ഒരു ഡോക്യുമെന്റ് എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ നൽകും. എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന നിലവിലുള്ള ലോൺ, സെക്യൂരിറ്റി ഡോക്യുമെന്റുകൾക്ക് പുറമെയായിരിക്കും ഇത്. എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-ഉം വായ്പയെടുക്കുന്നയാളും പരസ്പരം ചെയ്ത ഉടമ്പടിയുടെ ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് കോപ്പി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് രസീതോടെ കൈമാറും.
- 6.9 എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ അവരുടെ ഉല്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഇനിപ്പറയുന്ന ഒന്നോ അതിലധികമോ ഭാഷകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും: ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ് അല്ലെങ്കിൽ അനുയോജ്യമായ പ്രാദേശിക ഭാഷ.
- 6.10 വായ്പ നൽകുന്ന കാര്യത്തിൽ ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനപ്പെടുത്തി എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ വിവേചനം കാണിക്കുകയില്ല. മാത്രമല്ല, ഉല്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരോ ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവരോ ആയ അപേക്ഷകരോടും എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ വിവേചനം കാണിക്കുകയില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇത് സമൂഹത്തിന്റെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾക്കായി രൂപപ്പെടുത്തിയ പദ്ധതികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിൽ നിന്നോ അതിൽ പങ്കാളിയാകുന്നതിൽ നിന്നോ എ ബി എച്ച് എഫ് എൽ-നെ അകറ്റിനിർത്തുന്നില്ല.
- 6.11 ബഹുവിധ തൽപരകക്ഷികളുടെ അറിവിലേക്കായി പെരുമാറ്റച്ചട്ടം പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା

1. ପରିଚୟ

ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଉଥିବା ମାଷ୍ଟର୍ ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରି - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନି- ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନି (ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍) ଡାଇରେକ୍ଟ୍ରି, 2021, RBI/2020-21/73, ଦିନାଙ୍କ ଫେବୃୟାରୀ 17, 2021, ଆଧାରରେ ଏହି ସଂହିତା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ବର୍ତ୍ତମାନ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରିବାକୁ ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ ("ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ /ଏବିଏଫ୍ଏଲ୍") ଦ୍ଵାରା ଏହି ସଂହିତା ଜାରି କରାଯାଇଛି । ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ଦୈନିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ସହିତ କିପରି କାରବାର କରିବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଏ ତାହା ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ ।

1.1 ସଂହିତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି

- କ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ରେ ଉଚ୍ଚ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥାପିତ କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ଖ) ସୁଚ୍ଛତା ବଢାଇବା ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେବାରୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଉଚ୍ଚ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ;
- ଗ) ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ, ଉଚ୍ଚ ଅପରେଟିଂ ମାନକ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ଘ) ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ଙ) ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ବିଶ୍ଵାସ କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।

1.2 ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ସଂହିତା ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, ଯାହା କି ଡିଜିଟାଲ ରଣ ପ୍ଲାଟଫର୍ମରେ (ସ୍ଵ-ମାଲିକାନା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅଧୀନରେ) ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତାହା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ, ଫୋନରେ, ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍, ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟରେ ହେଉ । ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏହି ସଂହିତା କୁ ପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

2. ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି:

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ, ସୁଚ୍ଛ ଢଙ୍ଗରେ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ:
- କ) ଆମେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାଗୁଡିକ ଏବଂ ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ବ୍ୟବହାରଗୁଡିକ ପାଇଁ ଏହି ସଂହିତା ରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିଥାଉ;
 - ଖ) ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ ପାଳନ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଉ;
 - ଗ) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାର ସଜୋଡ଼ା ଏବଂ ସୁଚ୍ଛତା ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଉ ।

3. ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

ଆମେ:

- କ) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।
- ଖ) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କୌଣସି ଗଣମାଧ୍ୟମ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାହିତ୍ୟରେ କୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନ ଯେଉଁଥିରେ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରତି ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରାଯାଏ ଏବଂ ସୁଧ ହାରର ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧ ଅନୁଭୂତ କରିଥାଏ, ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୂଚାଇବୁ ଯେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଫିସ୍ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ହେବ କି ନାହିଁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି କି ନାହିଁ ।
- ଗ) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଫିସ୍ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (ବଣ୍ଟନୀୟ ଶୁଳ୍କ ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ:
 - ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ନୋଟିସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ;
 - ଟେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ;
 - ଆମର ପଦନାମିତ କର୍ମଚାରୀ/ ହେଲ୍ପ-ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ;

- ଆମ ୱେବସାଇଟରୁ ।
 - ସେବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା/ ଚାରିଫ୍ ସୂଚୀର ଏକ କପି ମାଧ୍ୟମରେ
- ଘ) ଯଦି ଆମେ ସହାୟତା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରୁ, ତେବେ ଏଭଳି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି କିଛି ଏପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି) ଆମ ପରି ସମାନ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।
- ଙ) ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମୟ ସମୟରେ ଆମଠାରୁ ମିଳିଥିବା ଉତ୍ପାଦର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ କହିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଆମର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ଅଫର୍ କିମ୍ବା ପ୍ରଚାର-ପ୍ରସାର ଅଫର୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେବଳ ସେତେବେଳେ ଦିଆଯିବ ଯଦି ସେମାନେ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଆବେଦନ ଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ପଞ୍ଜୀକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ କୁ ଏଭଳି ସୂଚନା କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ।
- ଚ) ଆମେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ (DSAs) ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ବିଧି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛୁ ଯାହାର ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଆମେ ଆମର ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବଜାରୀକରଣ ପାଇଁ ପାଇପାରିବା, ଯାହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ବ୍ୟତୀତ, ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମର ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିକ୍ରୟ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସିଲେ ନିଜକୁ ପରିଚୟ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ।
- ଛ) ଯଦି ଆମର ପ୍ରତିନିଧି/ ବାହକ କିମ୍ବା ତିଏସଏ କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ କରିଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ସଂହିତା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ତଦନ୍ତ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବୁ ।

4. ରଣ

4.1 (i) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ:

1. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ରଣ ନେଇଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ ।
2. ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଦେୟ ଯୋଗ୍ୟ ଫିସ୍/ଶୁଳ୍କ, ଯଦି ରଣ ରାଶି ମଞ୍ଜୁର/ବିତରଣ ନହୁଏ ତେବେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ପରିମାଣ, ପ୍ରାକ୍-ଦେୟ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଫି', ଯଦି କିଛି ଆଏ, ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଆଏ, ସ୍ଥାୟୀ ହାରରୁ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର କୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ପାଇଁ ରୂପାନ୍ତରଣ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ବିପରୀତ, କୌଣସି ସୁଧ ପୁନଃସେଟ୍ ଧାରା ର ଅସ୍ଥିତ୍ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟଭାବରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ।
3. ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ସୁଚ୍ଛ କର୍ମରେ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା/ଅନୁମୋଦନ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ସମେତ 'ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟରେ' ପ୍ରକାଶ କରିବ । ଏଭଳି ଶୁଳ୍କ/ଫିସ୍ ଅଣ-ଭେଦଭାବମୁକ୍ତ ହେବ ।
 - କ) କମ୍ପାନୀ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ର 'ଆବେଦନ ଫର୍ମ / ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜକରଣ' ପ୍ରତ୍ୟେକ ଉତ୍ପାଦର ଆବଶ୍ୟକତା ଆଧାରରେ ଭିନ୍ନ ଅଟେ ଏବଂ ଏଥିରେ ରଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ ହେବାକୁ ଥିବା ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ୟ ଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରିବା ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ତୁଳନା ଆଧାରରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ଏକ ସୂଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
 - ଖ) ଆବେଦନ ଫର୍ମ / ୱେବସାଇଟ୍ ଅର୍ଥାତ୍ <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ର ଉପଯୁକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସହିତ ରଣଧାରୀ/ସହ-ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦାଖଲ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜର ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ଦେଖାଯାଉଥିବ ।
 - ଗ) ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ରେ ରଣ ନେବା ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପାଇବାର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏହାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ ।

(ii) ରଣର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- କ) ସାଧାରଣତଃ ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ ଆମେ ସଂଗ୍ରହ କରିବୁ । ତେବେ, ଯଦି ଆମକୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଦରକାର ହୁଏ ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବୁ ଯେ ତାଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ପୁନର୍ବାର ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।

- ଖ) ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଉଥିବା ଭାଷାରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣ ପରିମାଣ ସମେତ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ଆବେଦନ ପତ୍ତ, ଇଏମଆଇ ଢାଞ୍ଚା, ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ବିଷୟରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବୁ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଲିଖିତ ସ୍ୱୀକୃତି ଆମ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବୁ ।
- ଗ) ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା/ବିତରଣ ସମୟରେ ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ, ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ସହିତ, ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ କପି ସହିତ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସଲଗୁକର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
- ଘ) ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ବିକଳ୍ପିତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଜରିମାନା ବିଷୟରେ ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ମୋଟାମୋଟା ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ।
- ଙ) ଏମଆଇଟିସିର ଏକ ଅଂଶ ଥିବା କୀ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ଷ୍ଟ୍ରେଟମେଣ୍ଟ୍ (କେଏଫ୍ଏସ୍), ଯେଉଁଠାରେ ବି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ, ସମସ୍ତ ଡିଜିଟାଲ୍ ଋଣ ଉତ୍ପାଦର ବୁକ୍ସ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଗ୍ରହଣୀୟତା ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

(iii) ଋଣ ଆବେଦନ ଖାରଜ ହେବାର ସୂଚନା:

ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ଖାରଜ ହୋଇଛି, ସେମାନଙ୍କ ଆବେଦନକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର କାରଣ(ଗୁଡିକ) ଦର୍ଶାଇ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବୁ ।

(iv) ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ଋଣ ବିତରଣ

- କ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ଋଣ ବୁକ୍ସିନାମା / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଅଂଶ ଗଠନ କରୁଥିବା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ବିତରଣ ସୂଚୀରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ମାନକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଦେଇଥିବା ବିତରଣ ଅନୁରୋଧ ଅନୁରୂପରେ ବିତରଣ କରାଯିବ ।
- ଖ) ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିତରଣ ସୂଚୀ, ସୁଧ ହାର, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ (ଯଦି କିଛି ଅଛି), ସେବା ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଶୁଳ୍କ, ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଫି/ଶୁଳ୍କ, ଇତ୍ୟାଦି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ କିମ୍ବା ଋଣଦାତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବୁ । ଆମେ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପ୍ରଭାବରେ ଲାଗୁ ହେବ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଋଣ ରାଜିନାମା/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।
- ଗ) ଯଦି ଏଭଳି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସୁବିଧା ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ସେ/ସେମାନେ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବିନା ନୋଟିସରେ ନିଜର ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସୁଧ ନଦେଇ ଏହାକୁ ବଦଳାଇପାରିବେ ।
- ଘ) ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା/ତ୍ଵରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମାଗିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଋଣ ଦସ୍ତାବିଜ ସହିତ ସାମଞ୍ଜସ୍ୟ ରଖିବ ।
- ଙ) ଆମେ ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ଋଣ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ ଥିବା ଆମର କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବୁ । ଯଦି ସେଫ୍ ଅଫ୍ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦାବିର ସମାଧାନ/ଦେୟ ପୈଠ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆମେ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତରେ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଅଟକ ରଖିବାର ଅଧିକାର ରଖୁଛୁ ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଦେଉଥିବା ଗ୍ରାହକ/ଋଣଧାରୀଙ୍କୁ ଏକ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।
- ଚ) ଆମେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ମୁକ୍ତ କରିବୁ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ଏବଂ ଏବଂ 30 ଦିନର ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପରେ ଏବଂ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରାପଣ / ଋଣପରିଶୋଧ ପରେ କୌଣସି ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି ସହିତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଥିବା ଚାର୍ଜ କୁ ଅପସାରଣ କରିବୁ, ଯାହାକି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କମ୍ପାନୀର କୌଣସି ବି ଅନ୍ୟ ଦାବି ପାଇଁ କୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର ଅବା ଗ୍ରହଣାଧିକାର ଅଧିନରେ ରଖିଗ୍ରହଣାକୁ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ ।

(v) ସୁଧା ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ:

- ା) ଋଣ ମଞ୍ଜୁର ସମୟରେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଋଣ ଉପରେ ବେଞ୍ଚମାର୍କ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ, ଯାହା ଇଏମଆଇ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଅବଧି କିମ୍ବା ଉଭୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବ । ଏହାପରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ, ଉପରୋକ୍ତ କାରଣରୁ ଇଏମଆଇ/କାର୍ଯ୍ୟକାଳ କିମ୍ବା ଉଭୟ ରେ କୌଣସି ବୃଦ୍ଧି ହେଲେ ତୁରନ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଚେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଋଣଗ୍ରହଣାକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

- b) ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ରେଫରେନ୍ସ ହାର / ବେଞ୍ଚମାର୍କ ମୂଲ୍ୟ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କାରଣରୁ ଚଳମାନ ସୁଧ ହାର ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସମୟରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ବୋର୍ଡ଼ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ତଥା ଆମ ଖେତ୍ରସାଜ୍ଞରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଥିବା "ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ପାଇଁ ନୀତି" ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ସ୍ଥାୟୀ ହାରର ରଣକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପାଇବେ। ଚଳମାନ ସୁଧ ହାରରୁ ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧ ହାରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ("ଏମ୍‌ଆଇଟିସି") ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଶୁଳ୍କ / ଦେୟ ଆଦାୟ ଅଧୀନରେ ରହିବ।
- c) ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ, ରଣଗ୍ରହୀତାମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚୟନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ପାଇବେ:
- ଇଏମ୍‌ଆଇ ରେ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଅବଧି ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ଉଭୟ ବିକଳ୍ପର ମିଶ୍ରଣ। ଏହା ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ର ନୀତି ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ଏମ୍‌ଆଇଟିସି ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଶୁଳ୍କ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ। ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ଉଚିତ ଯେ ଚଳମାନ ହାର ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ବୃଦ୍ଧି ନକାରାତ୍ମକ ପୁଞ୍ଜି ରଣ ପରିଶୋଧ ଏବଂ / କିମ୍ବା ପୁନର୍ଗଠନ ସହିତ ସମାନ ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ଏବଂ
 - ରଣ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଆଂଶିକ ଅବା ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ, ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ଚ୍ୟାମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରି, ଏମ୍‌ଆଇଟିସି ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପୂର୍ବବନ୍ଧନ ଶୁଳ୍କ / ପ୍ରାକ୍-ପରିଶୋଧ ଜୋରିମାନା ବ୍ୟାଣ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ ପ୍ରାକ୍ ଦେୟ ଦେଇପାରିବେ।

4.2 ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି

ଯେତେବେଳେ କେହି ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ହେବାକୁ ବିଚାର କରୁଛନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ଆମେ ସେମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ:

- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଦେୟତା;
- ଦେୟତାର ପରିମାଣ ଯାହାକି ସେ ନିଜେ ବହନ କରିବାକୁ ଆମକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବେ;
- ଏପରି ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଆମେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିରଙ୍କୁ ତାଙ୍କର/ସେମାନଙ୍କର ଦେୟତା ପରିଶୋଧ କରିବାକୁ ଡାକିବୁ;
- ଯଦି ସେମାନେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଦେୟ ପୈଠ କରିବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ପାଖରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ ପାଣ୍ଟିରୁ ଆଦାୟ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି କି;
- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ତାଙ୍କର/ସେମାନଙ୍କର ଦେୟତା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ସୀମିତ କିମ୍ବା ଅସୀମିତ କି;
- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବେ ତାଙ୍କର/ସେମାନଙ୍କର ଦେୟତାର ସମୟ ଓ ପରିସ୍ଥିତି ଏବଂ ଏବିଏସ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ତାଙ୍କୁ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ କିପରି ସୂଚିତ କରିବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଏବଂ ଆମେ ସେମାନଙ୍କୁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଛାଡ଼ି ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ଭୌତିକ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ଯାହା ପାଇଁ ସେ/ସେମାନେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି।
- ଯଦି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ବକେୟା ପୈଠ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଉପାୟ ଥିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ରଣଗ୍ରହୀତା/ରଣଦାତାଙ୍କ ଦାବି କୁ ପାଳନ କରିବାକୁ ମନା କରନ୍ତି, ତେବେ ସେହି ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିରଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟପ୍ରଣୋଦିତ ଖୁଲାପକାରୀ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ।

4.3 ବ୍ୟକ୍ତିଗତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା

ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ନିଜସ୍ଵ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ [ଏପରିକି ଯଦି ଆପଣ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ହୋଇନଥାନ୍ତି], ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଏବଂ ନୀତି ଦ୍ଵାରା ମାର୍ଗଦର୍ଶିତ ହେବ। ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମିକ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାରଣ୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା କିମ୍ବା ତାତା, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଭାବରେ, ଆମ ଗୁପ୍ତତା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ / ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସମେତ କାହାକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ:

- ଯଦି ଆମେ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛୁ;
- ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହେଉଛି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା;
- ଯଦି ଆମର ସ୍ଵାର୍ଥ ଆମକୁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ) କିନ୍ତୁ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆମ ଗୁପ୍ତତା ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀକୁ ସୀମିତ କରିବା ସମେତ, ଆମେ ଏହାକୁ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଅବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାରଣ୍ଡ (ନାମ ଓ ଠିକଣା ସମେତ) ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଏକ କାରଣ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ;
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି ଆମ ପାଖରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ଅଛି;
- ଯଦି ଆମକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ କୌଣସି ଉଲ୍ଲେଖ କରିବାକୁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ମତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରିବୁ;

- ଚ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡକୁ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନଗତ ଜାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କେତେ ଅଧିକାର ଅଛି ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- ଛ) ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ ସମ୍ମତି ନଦେଲେ ଆମେ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ ।

4.4 କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

- କ) ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଆମ ପାଖରେ ଏକ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବେ, ସେତେବେଳେ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବୁ ଯେ ଆମେ କେବେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ ଦେଇପାରିବୁ ଏବଂ ଆମେ ସେମାନଙ୍କ ପାକହରେ ଯାଞ୍ଚା ବି କରିପାରିବୁ ।
- ଖ) ଆମେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆମକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କରଜ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବୁ, ଯଦି:
- ଗ୍ରାହକ ପେମେଣ୍ଟ ପଛରେ ପଡିଯାଇଛନ୍ତି;
 - ଉଧାର ଥିବା ରାଶି ବିବାଦୀୟ ନୁହେଁ; ଏବଂ
 - ଆମର ଔପଚାରିକ ଦାବିକୁ ଅନୁସରଣ କରି ଗ୍ରାହକମାନେ ଏପରି ପ୍ରସ୍ତାବ ଦେଇନାହାନ୍ତି, ଯେ ତାଙ୍କ କରଜ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଆମେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଛୁ ।
- ଗ) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ଏହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ତାଙ୍କ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟର ଦୈନିକ ପରିଚାଳନା ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଦେବୁ ।
- ଘ) ଏହି ସବୁ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ସୂଚିତ କରିପାରିବୁ ଯେ ଆମେ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକ ଆମଠାରୁ ନେଇଥିବା କରଜ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ଯୋଜନା କରୁଛୁ । ସେହି ସମୟରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକର ଭୂମିକା ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର କ୍ଷମତା ଉପରେ ଆମେ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ସୂଚନାର ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବୁ ।
- ଙ) ଯଦି ସେପରି ଦାବି କରାଯାଏ ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ରେଫରେନ୍ସ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ତାହା ବର୍ଣ୍ଣନା କରୁଥିବା ସେମାନଙ୍କ ଲିଫଲେଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।

4.5 ବକେୟା ରାଶି ଅସ୍ତୁଲି

- 4.5.1 ଯେତେବେଳେ ଆମେ କୌଣସି ରଣ ଦେବୁ, ସେତେବେଳେ ଆମେ ରଣ ପରିଶୋଧର ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବୁଝାଇବୁ । ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁସରଣ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ଏକ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ମନେପକାଇ ଦିଆଯିବ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ତାଙ୍କୁ ଦେଖାକରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ସିଦ୍ଧାନ୍ତି ଅଛି ତେବେ ତାହାକୁ ନିଜ ଅକ୍ତିଆରକୁ ନିଆଯିବ ।
- 4.5.2 ଆମର ଅସ୍ତୁଲି କରିବା ନୀତି ସୌଜନ୍ୟ, ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଆଚରଣ ଏବଂ ପ୍ରବର୍ତ୍ତାଇବା ଉପରେ ନିର୍ଭର । ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପେ ବିଶ୍ଵାସ ଜନ୍ମାଇବା ଏବଂ ଦୀର୍ଘମିଆଦୀ ସମ୍ପର୍କ ରଖିବାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବାରେ ବିଶ୍ଵାସ କରୁ । ଆମର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ବକେୟା ଆଦାୟ କିମ୍ବା / ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ପୁନଃମୂଲ୍ୟାଙ୍କନରେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଆମ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଆମ ଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ଆମ ଅଧୀନରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ । ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବକେୟା ବାବଦରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ ବକେୟା ପୈଠ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।
- 4.5.3 ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ଅସ୍ତୁଲି କିମ୍ବା / ଏବଂ ସିଦ୍ଧାନ୍ତି ପୁନଃଅଧିଗ୍ରହଣରେ ଆମକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବେ:
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାଧାରଣତଃ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନର ଅଭାବରେ, ସେମାନଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନରେ ଏବଂ ଯଦି ସେପରି କିଛି ସ୍ଥାନ ନାହିଁ, ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ/ବୃତ୍ତି କରୁଥିବା ସ୍ଥାନରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
 - ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରିବା ପାଇଁ ପରିଚୟ ଏବଂ ଅଧିକାର ପ୍ରଥମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ ।

- (ଗ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ।
- (ଘ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ ବାର୍ତ୍ତାଳାପରେ ବୃତ୍ତିଗତ ଏବଂ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ।
- (ଙ) ଗ୍ରାହକ ରହୁଥିବା ସ୍ଥାନକୁ ଆସିବା ସମୟରେ ଶାଳୀନତା ଓ ଶୃଙ୍ଖଳା ବଜାୟ ରଖିବା ଉଚିତ ।
- (ଚ) ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ବୃତ୍ତି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଚାହିଦା ନଥାଏ, ତେବେ ସାଧାରଣତଃ, ଆମର ପ୍ରତିନିଧାନେ ସକାଳ ୮ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭ ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ।
- (ଛ) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ କଲ୍ ଏଡାଉବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ ।
- (ଜ) ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରୟାସର ଆମେ ଦସ୍ତାବିଜ ତିଆରି କରିବୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଯୋଗାଯୋଗର ନକଲ ରେକର୍ଡରେ ରଖାଯିବ ।
- (ଝ) ପାରସ୍ପରିକ ଭାବେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ଶୃଙ୍ଖଳିତ ଢଙ୍ଗରେ ବକେୟା ବାବଦରେ ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- (ଞ) ପରିବାରରେ ଶୋକ ପାଳନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିପର୍ଯ୍ୟୟଜନକ ଘଟଣା ଭଳି ଅନୁପସ୍ଥିତ ଅବସରରେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍ କରିବା / ଭିଜିଟ୍ କରିବାକୁ ଏଡାଉ ଦିଆଯିବ ।

4.6 ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ତନ୍ତ୍ର

ସାମ୍ପ୍ରତିକ ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ପରିବୃତ୍ତିରେ, ଏକ ପୋଷଣୀୟ ବ୍ୟବସାୟ ମଡେଲ୍ ପାଇଁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାରେ ବ୍ୟବସାୟ ଜୀବନର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ଅଟେ ।

ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୋଷ ହେଉଛି ଆମର ମୁଖ୍ୟ ଫୋକସ୍ । ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ ଯେ ଦ୍ରୁତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ଗ୍ରାହକ ଅଧିଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବର୍ତ୍ତମାନର ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଦୀର୍ଘମିଆଦୀ ଭାଗିଦାରୀ ବଜାୟ ରଖିବା ମଧ୍ୟ ଜରୁରୀ ଅଟେ । ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଅନେକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବା ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି ।

ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ତନ୍ତ୍ରକୁ ଆହୁରି ସୁଦୃଢ଼ କରିବା ନିମନ୍ତେ ଅଭିଯୋଗ ତନ୍ତ୍ର କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ କୌଣସି ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟି/ପାର୍ଟନରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରୁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବ ।

ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ବୀମା ଉପାଦ ବିତରଣ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ବୀମା ନିୟମକ ଏବଂ ବିକାଶ ପ୍ରାଧିକରଣ ("ଆଇଆରଡିଏଆଇ") ରେ ଏକ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍ (କମ୍ପୋଜିଟ୍) ଭାବରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହୋଇଛି । ସେହି ଅନୁଯାୟୀ, ଲାଇସେନ୍ସପ୍ରାପ୍ତ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଭାବରେ ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ବୀମା ବଣ୍ଟନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ତାଲିକା ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

4.6.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନ/ ଅନୁରୋଧ/ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବାର ତନ୍ତ୍ର

ସ୍ତର 1:

ଆମର ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଉପାଲବ୍ଧ କିମ୍ବା ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଅନ୍ୟାୟ ଅସଦାଚରଣ ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ତାଲିକାଗୁଡ଼ିକ ରହିଛି ।

- 1800-270-7000 ରେ ଆମର ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲ୍ପଲାଇନ୍ କୁ କଲ୍ କରନ୍ତୁ (ସୋମବାର ରୁ ରବିବାର ସକାଳ ୯ଟା ଠାରୁ ରାତି ୯ ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ)
- care.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ ଆମକୁ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଆମ ପାଖକୁ ଲେଖନ୍ତୁ:
ଆଦିତ୍ୟ ବିର୍ଲା ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ ଲିମିଟେଡ୍ - ଗ୍ରାହକ ସେବା ସେଲ୍
ଆର୍ ଟେକ୍ ପାର୍କ, 15 ତମ ମହଲା, ନିର୍ମିତ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ଅଫ୍ ଷ୍ଟେଟ୍ସ୍ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ହାଇବେ,
ଗୋରୋଗାଓ ପୁର, ମୁମ୍ବାଇ- 400 063
- ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକ ନିକଟସ୍ଥ ଏବିଏଚ୍ଏଫ୍ଏଲ୍ ଶାଖାକୁ (ସମୟ- ସକାଳ ୯.30ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ) ଛୁଟି ଦିନ ବ୍ୟତୀତ

ଯାଇପାରିବେ - ଅର୍ଥାତ୍ ପ୍ରତି ପ୍ରଥମ ଏବଂ ଦ୍ୱିତୀୟ ଶନିବାର, ସମସ୍ତ ରବିବାର ଏବଂ ସରକାରୀ ଛୁଟି ଦିନଗୁଡ଼ିକ ।

ସ୍ତର 2:

ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ ଆସେ, ତେବେ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରିବାକୁ/ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଏହି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତିରେ ଅଭିଯୋଗର ଦେଖାଶୁଣା କରୁଥିବା ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବ । ଯଦି ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ଗ୍ରାହକ ସେବା ହେଲୁଲାଇନକୁ ଫୋନ ଯୋଗେ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଅସନ୍ତୋଷଜନକ ଅଟେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ:

ମୁଖ୍ୟ - ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍ କୁ

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com ରେ ଲେଖି ପାରିବେ ।

ଆମେ 5ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ ।

ସ୍ତର 3:

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ସ୍ତର 2 ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମାଧାନ ଏବେ ବି ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଚିଠି ଲେଖିପାରିବେ । ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀ ("GRO") ଯିଏ କି ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ("PNO") ତାଙ୍କର ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରେ ଅଟେ:

ସୁଶ୍ରୀ ସ୍ମିତା ନାଦକର୍ଣ୍ଣୀ

ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 08045860159

ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ସ୍ତର 4:

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତଥାପି ବି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଲିଙ୍କ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମାଟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ହାରାୟିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ - ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାରାୟିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ର ତଦାରଖକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ:

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

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାରାୟିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସେଲ୍

ତଦାରଖ ବିଭାଗ

ନ୍ୟାସନାଲ୍ ହାରାୟିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, କୋର୍-5ଏ, ଇଣ୍ଡିଆ ହେବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଲୋଧି ରୋଡ୍,

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ- 110 003।

ଗ୍ରାହକ ମଧ୍ୟ <https://nhb.org.in> କୁ ଯାଇପାରିବେ (ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରଣାଳୀର ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଫିଜିକାଲ୍ ଫୋର୍ ଏବଂ ଅନଲାଇନ୍ ଫୋର୍ (GRIDS)ରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ) /

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

4.6.2 ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଏବିଏଚ୍‌ଏଫ୍‌ଏଲ୍ ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ସବୁ ଅଛି:

- ଅଭିଯୋଗ ଓ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।
- ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।
- ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରତିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ, କ୍ରମ-ବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ମେଟ୍ରିକ୍ସ, ଇତ୍ୟାଦି ।

- ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି କିମ୍ବା ପ୍ରାପ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ NHBର ୱେବସାଇଟରେ ଅନଲାଇନରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରି ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଯେଲ୍ ର ଦ୍ଵାରସ୍ଥ ହୋଇପାରିବେ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ କରି ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଯୁକ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।

ଯଦି ସେମାନଙ୍କ ସ୍ତରରେ ଏହାର ସମାଧାନ ସମ୍ଭବ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରକୁ ନିଆଯିବ ବୋଲି ସେମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ । ଯଦିଓ ଆମର ଶେଷ ପ୍ରୟାସ ହେଉଛି ଆମେ ଏପରି ସ୍ଥିତିରେ ପହଞ୍ଚିବା ଯେଉଁଠାରେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନାମଣ୍ଡଳୀ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ନକରିବାକୁ, ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ମୁକାବିଲା ପାଇଁ ଆମେ ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିଛୁ, ଅଭିଯୋଗର କାରଣ ଏବଂ ବୃଦ୍ଧି ପାଇବାର କାରଣକୁ ବୁଝିବା ବୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଏହାର ସମୀକ୍ଷା କରୁଛୁ ଏବଂ ଏହାର ପୁନରାବୃତ୍ତିକୁ ରୋକିବା ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛୁ ।

4.6.3 ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକମାନେ ଉପରୋକ୍ତ ଯେକୌଣସି ତ୍ୟାମେଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ମେସିନାରୀରେ ପଏଣ୍ଟ୍ (କ) ଦେଖନ୍ତୁ) । ଯଦି ଲିଖିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ ମିଳିଥାଏ, ତେବେ ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତି/ଉତ୍ତର ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଏହି ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକୃତିରେ ଯେଉଁ ଅଧିକାରୀ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ବିଷୟ ବୁଝାବୁଝି କରୁଥିବେ, ସେହି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ପଦବୀ ରହିବ । ଯଦି ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ମେସିନାରୀରେ ପଏଣ୍ଟ୍ (କ) ଦେଖନ୍ତୁ) କୁ ପଠାଯାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ରେଫରେନ୍ସ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅଗ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଘଟଣାର ତଦନ୍ତ ହେବା ପରେ, ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୃତୀୟ ଜବାବ ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିଥାଏ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପାଇବା ପରେ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଅଧିକ ସମୟ ମାଗିବା ପାଇଁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିଥାଏ ଏବଂ ଯଦି ସେ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିପରି ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗେଇ ନିଆଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ।

ଆମ ପାଖକୁ ଆସୁଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସଠିକ୍ ବୃଷ୍ଟିକୋଣରେ ଦେଖାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବ ।

କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ର ଆଭିମୁଖ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ସମ୍ପୃକ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗର ତଦନ୍ତ ପାଇଁ କିଛି ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ଫିନାନ୍ସିଙ୍ଗ୍ / ଡିଜିଟାଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ / ସମସ୍ୟାର ମୁକାବିଲା ଫିଏନ୍ଡ୍ / ଜିଆରଓ ସହିତ କ୍ରମ-ବର୍ଦ୍ଧନ ତନ୍ତ୍ର ମଧ୍ୟ କରିବେ ବୋଲି ଉପରୋକ୍ତ ଧାରା (କ)ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି । ଏଭଳି ଫିଏନ୍ଡ୍/ଜିଆରଓମାନେ ମଧ୍ୟ ନିଜ ନିଜ ଡିଏଲଏମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବେ । ଫିଏନ୍ଡ୍/ଜିଆରଓର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ କଂପାନିର ୱେବସାଇଟ୍, ଏହାର ରଣ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ରଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କେଏଫଏସ୍ ସେବାର ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

ଉପରୋକ୍ତ ନୀତିକୁ ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା/ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ଯେତେବେଳେ ବି ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାରେ କୌଣସି ନୂତନ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁଭୂତ କରାଯାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ନୂତନ ଅଭିଯୋଗ ତ୍ୟାମେଲ୍, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଆରମ୍ଭ କରିବା ଅନୁଭୂତ ହୋଇଥାଏ ।

ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତାର ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାଳିକ ସମୀକ୍ଷା ଏବିଏଚଏଫଏଲ୍ ଦ୍ଵାରା କରାଯିବ ଏବଂ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଥିବା ପରି, ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଏଭଳି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ବୋର୍ଡ୍‌କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

4.6.4 ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ଆଦାୟର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ

ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଉପରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ପାଣ୍ଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟ, ମାର୍ଜିନ ଏବଂ ରିସ୍କ ପ୍ରିମିୟମକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ।

କେତେ ସୁଧ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ତାହା ଅନେକାଂଶରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ରିସ୍କର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ, ଯଥା, ରଣ ନେଇଥିବା

ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସାମର୍ଥ୍ୟ, ବ୍ୟବସାୟ, ବ୍ୟବସାୟକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ନିୟାମକ ପରିବେଶ, ପ୍ରତିଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱିତା, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅତୀତର ଇତିହାସ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ସୁଧ ହାର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ ।

ସୁଧ ହାରକୁ ବାର୍ଷିକ କରାଯିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ରଣଗ୍ରହୀତା ଆକାରଣକୁ ଚାର୍ଜ ହେଉଥିବା ସଠିକ୍ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇପାରିବେ ।

ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଆଦାୟ କରାଯାଇଥିବା କିଛି ସୁଧ ଏବଂ ମୂଳଧନ ମଧ୍ୟରେ ବିଭାଜନକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରତିଫଳିତ କରେ ।

କଂପାନି ଦ୍ୱାରା ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ (ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ସମେତ) ଉପରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଉପରେ ଯେପରି ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ ନ ହୁଏ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କଂପାନିର ବୋର୍ଡ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ("ସୁଧ ହାର ନୀତି") ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ ଏହାକୁ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯାଇଛି ।

4.6.5. ରଣ ଆକାରଣଗୁଡ଼ିକରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ବସ୍ତୁଗତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ କୌଣସି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ / ଅଣ-ପ୍ରତିପାଳନ / ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଆମେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ।
- ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ କୁ ପୂଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ଗଣନା କରାଯିବ ନାହିଁ । ତେବେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଚାରିଖନ୍ତା ସଂଶୋଧନ ଚାରିଖନ୍ତା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବକେୟା କିଛି ରାଶି ଉପରେ ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ସୁଧ ହାରରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ସାଧାରଣ ଅଭ୍ୟାସରେ ଥିବା ସୁଧ/ଶୁଳ୍କକୁ ଆହୁରି ବୃଦ୍ଧି କରାଯିବ । ଏହା ଅତିରିକ୍ତ, କମ୍ପାନୀ କୁ ସୁଧ ହାରରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଉପାଦାନ କୁ ସାମିଲ କରିବାକୁ ବାରଣ କରାଯାଇଛି ।
- ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କର ପରିମାଣ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ବର୍ଗ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ ନକରି ରଣ ବୁକ୍ତିର ବସ୍ତୁଗତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ କୌଣସି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଅଣ-ଅନୁପାଳନ / ଅଣ-ପ୍ରତିପାଳନ / ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବା ସହିତ ସୁସଙ୍ଗତ ହେବ । 'ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ' ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଥିବା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କଠାରୁ ବସ୍ତୁଗତ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସେହି ସମାନ ଅଣ-ଅନୁପାଳନ ପାଇଁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଦଣ୍ଡାତ୍ମକ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା ସହିତ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକ (MITC)ରେ ପରିଷ୍କାର ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

5. ଲୋକପାଳ:

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ସମନ୍ୱିତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ("ସ୍କିମ୍")କୁ RBI, ହାରସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କଂପାନିଗୁଡ଼ିକ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମ୍ପ୍ରସାରିତ କରିବାର ଯୋଜନା କରୁଛି । ଯଦି ଏହି ଯୋଜନା ଏବିଏଫଏଫଏଲ୍ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୁଏ, ତେବେ ସୁଗ୍ରୀ ସ୍ଥିତା ନାବକର୍ଣ୍ଣୀଙ୍କୁ ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ଭାବେ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

6. ସାଧାରଣ

- 6.1. ଏବିଏଫଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ଆବେଦନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀକୁ ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଠିକଣାକୁ ଯାଇ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ।
- 6.2. ଯଦି ଏବିଏଫଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାରଣରେ ଏକ କାରବାରର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଏବଂ ଯଦି ଏବିଏଫଏଫଏଲ୍ କୁ ପୋଲିସ୍/ ଅନ୍ୟ ତଦନ୍ତକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ସାମିଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଏଥିପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ସହଯୋଗ ଆଶା କରାଯାଏ ।
- 6.3. ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଜାଲିଆତି କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, ତେବେ ସେ ତାଙ୍କ ଆକାରଣର ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ବିନା କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଏବଂ ଏହା କ୍ଷତି ଘଟାଇଥାଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏଥିପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇପାରନ୍ତି ।

- 6.4. ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ର ଗଣ ରାଜିନାମାର ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ବାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା ସୂଚନା ନଜରକୁ ଆସିନାହିଁ) ।
- 6.5. ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅର୍ଥାତ୍ ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଆଏ, ତେବେ ଏହା ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏଭଳି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ବଚ୍ଛ ରୁକ୍ତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- 6.6. ଯେତେବେଳେ ବି ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ଋଣ ପରିଶୋଧର ପରିମାଣ, କାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଏବଂ ଅବଧି ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବ । ତେବେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଋଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଅନୁସରଣ ନ କରନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇବା କିମ୍ବା ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବୈଠକ କରିବା ଏବଂ / କିମ୍ବା ଯଦି କୌଣସି ସିଲୁରିଟି ଅଛି ତେବେ ତାହା ପୁନଃଅଧ୍ୟୁଗ୍ରହଣ କରିବା ଅନୁରୁଦ୍ଧ ହେବ ।
- 6.7. ଋଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଉପାଦେନା କରିବା, ଯେପରିକି, ଅସମୟରେ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ଋଣ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବାହୁବଳ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ନିର୍ଯାତନାର ସାହାରା ନେବ ନାହିଁ । ଯେହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗରେ କଂପାନିର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଅଶିଷ୍ଟ ଆଚରଣ ମଧ୍ୟ ରହିଛି, ତେଣୁ ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହେବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- 6.8. ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣର ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ବପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମ୍ଆଇଟିସି) ସମ୍ବଳିତ ଏକ ଦସ୍ତାବିଜ ହାସଲ କରିବାକୁ ପଡିବ । ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ଦ୍ବାରା ହାସଲ କରାଯାଇଥିବା ବର୍ତ୍ତମାନର ଋଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଦସ୍ତାବିଜ ହେବ । ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ନକଲି କପି ଋଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ବୀକାର କରି ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବ ।
- 6.9. ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ନିମ୍ନରେ ଲେଖାଯାଇଥିବା ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ଏହାର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ: ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜୀ, କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।
- 6.10. ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଓ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ଉପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ପ୍ରଦାୟରେ ଭିନ୍ନସମ ଆଧାରରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନତା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପ୍ରତି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ । କିନ୍ତୁ ଏହା ଦ୍ବାରା ଏବିଏଡ଼ଏଫଏଲ୍ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଯୋଜନା ଆରମ୍ଭ କରିବା କିମ୍ବା ଏଥିରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରେ ନାହିଁ ।
- 6.11. ବିଭିନ୍ନ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସଂହିତା କଂପାନିର ୱେବସାଇଟରେ ରଖାଯିବ ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਹ ਕੋਡ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਇਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀ - ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ, 2021, RBI/2020-21/73 ਮਿਤੀ 17 ਫਰਵਰੀ, 2021 ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਆਇੰਤਿਆ ਬਿਰਲਾ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ("ABHFL / ਕੰਪਨੀ") ਲਈ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

1.1 ਕੋਡ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਮਾਪਦੰਡ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
- ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ;
- ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ, ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕ ਅਤੇ ABHFL ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾਪੂਰਨ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;
- ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।

1.2 ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਕੋਡ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਾਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ (ਸਵੈ-ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਤਹਿਤ) ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹੋਣ। ABHFL ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

2. ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ABHFL ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ:

ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ:

- ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ;
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਿਸ਼ਠਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

3. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਜੋ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ (ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
 - ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸਾਂ ਰਾਹੀਂ;
 - ਟੈਲੀਫੋਨ ਜਾਂ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ;

- ਸਾਡੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟਾਫ਼/ਹੈਲਪ-ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ;
 - ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ।
 - ਸਰਵਿਸ ਗਾਈਡ/ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਰਾਹੀਂ
- d) ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੋ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ) ਨੂੰ ਉਸੇ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਜਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਸੰਭਾਲ ਕਰਾਂਗੇ।
- e) ABHFL ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਨਾਲ ਹੀ, ਸਾਡੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਉਸਨੇ ABHFL ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਤਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਕੇ।
- f) ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀਆਂ (DSAs) ਲਈ ਇੱਕ ਆਚਾਰ ਸਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਰਨ ਲਈ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਵੇਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- g) ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ।

4. ਲੋਨ

4.1 (i) ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

1. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
2. ABHFL ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ, ਵਾਪਸੀ ਯੋਗ ਫੀਸਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਜੋ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ/ਵੰਡੀ ਨਹੀਂ ਗਈ, ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ, ਕਿਸੇ ਵਿਆਜ ਰੀਸੈਟ ਧਾਰਾ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
3. ABHFL ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ 'ਸਾਰੀ ਲਾਗਤ' ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਹੋਣਗੀਆਂ।
 - a) ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਦਾ ABHFL ਦਾ 'ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ' ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਰੇਕ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਵੱਖਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਪੁਰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਹੋਰ HFC ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
 - b) 'ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ/ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਭਾਵ ABHFL ਦੇ <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ / ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
 - c) ABHFL ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਮਾਨਤਾ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਹੈ। ABHFL ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

(ii) ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ ਕਿ ਉਸ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ, EMI ਢਾਂਚਾ, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਲੋਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ, ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- ABHFL ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰੇਗਾ।
- MITC ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨ ਵਾਲਾ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS), ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(iii) ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ

ਅਸੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ(ਨਾਂ) ਨੂੰ ਦੱਸਦੇ ਹੋਏ ਉਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

(iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ

- ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੰਡ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ / ਵੰਡ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਿਆਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਹੋਰ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਦੇ ਹਨ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ), ਸਰਵਿਸ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਫੀਸ / ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ / ਹੋਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਕਰਨ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਜੇ ਸੈਂਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਹਿਤ ਅਸੀਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਾਂ।
- ਅਸੀਂ ਸਾਰੀ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਦਾ ਚਾਰਜ ਹਟਾ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(v) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ:

- a) ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸਮੇਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ 'ਤੇ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ EMI ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਕਾਰਨ EMI / ਮਿਆਦ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੇ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ABHFL ਰੈਫਰੈਂਸ ਦਰਾਂ / ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ "ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ" ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਦਰ ਵਾਲੇ ਲੋਨ 'ਤੇ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਤੋਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸਵਿੱਚ ਕਰਨਾ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ("MITC") ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫੀਸਾਂ / ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।
- c) ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਕੋਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ:
 - i. EMI ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ ਕਰਨਾ। ਇਹ ABHFL ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਯੋਗਤਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ MITC ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। ABHFL ਨੂੰ ਇਹ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਮੋਰਟਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ
 - ii. ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ABHFL ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਕੇ ਲੋਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਪੁਨਰਗਠਨ ਅਤੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ MITC ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇ।

4.2 ਗਾਰੰਟੀ

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਬਣਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ:

- i. ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ;
- ii. ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰੇਗਾ/ਕਰੇਗੀ;
- iii. ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੁਲਾਵਾਂਗੇ;
- iv. ਜੇ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕੀ ABHFL ਕੋਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਪੈਸੇ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਹੈ;
- v. ਕੀ ਇੱਕ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਇੱਕ ਖਾਸ ਮਾਤਰਾ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ;
- vi. ਉਹ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਉਸਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ABHFL ਉਸਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ; ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ / ਖੜ੍ਹੀ / ਖੜ੍ਹੇ ਹਨ।
- vii. ਜੇ ਗਾਰੰਟਰ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਧਨ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਵੀ ਲੈਣਦਾਰ /ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਡਿਫਾਲਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

4.3 ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝਾਂਗੇ [ਭਾਵੇਂ ਤੁਸੀਂ ਹੁਣ ਗਾਹਕ ਨਹੀਂ ਹੋ] ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਡੇਟਾ, ਚਾਹੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਸਾਡੇ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ/ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਸਾਧਾਰਣ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਜਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- a) ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ;
- b) ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ;

- c) ਜੇ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤਿਆਂ (ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਵਰਤਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ;
- d) ਜੇ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਇਜਾਜ਼ਤ ਹੈ;
- e) ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧੀ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ;
- f) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਬਾਰੇ ABHFL ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
- g) ਅਸੀਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਇਸ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।

4.4 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- a) ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਲੋਨ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਕਦੋਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- b) ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੇ:
 - i. ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪਿਛੜ ਗਿਆ ਹੈ;
 - ii. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
 - iii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਅਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਾਂ।
- c) ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਸੰਚਾਲਨ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- d) ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਉਸ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- e) ਜੇਕਰ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਚੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸਿੰਗ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।

4.5 ਬਕਾਏ ਦੀ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਜਾਂ ਉਗਰਾਹੀ

- 4.5.1 ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਸੀਂ ਲੋਨ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀ 'ਤੇ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਕਰਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4.5.2 ਸਾਡੀ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਨੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ 'ਤੇ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਲੋਥੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਜਾਂ/ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਅਥਾਰਟੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਉਸਦਾ ਪਛਾਣ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- 4.5.3 ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਕਰਨ ਜਾਂ/ ਅਤੇ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ:

- (a) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (b) ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾਣਗੇ।
- (c) ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁੱਪਤਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (d) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਰਸਮੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (e) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦੌਰਾਨ ਸ਼ਲੀਨਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- (f) ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ 8:00 ਵਜੇ ਅਤੇ 19:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਕਿੱਤੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਹੋਰ ਮੰਗਾਂ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।
- (g) ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦਾ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (h) ਅਸੀਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕੀਤੇ ਗਏ ਯਤਨਾਂ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੰਚਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- (i) ਬਕਾਇਆ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਜਾਂ ਮਤਭੇਦਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (j) ਅਣਉਚਿਤ ਮੌਕਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਦੁਖਦਾਈ ਮੌਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ/ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4.6 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵਿੱਚ, ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਾ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਇੱਕ ਟਿਕਾਊ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਡਲ ਲਈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰਕ ਜੀਵਨ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹਨ।

ABHFL ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਮੁੱਖ ਫੋਕਸ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਭਾਈਵਾਲੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ABHFL ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਲੈ ਕੇ ਆਇਆ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ 'ਤੇ ਫੋਕਸ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ..

ABHFL ਦੀ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ / ਭਾਈਵਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗੀ।

ABHFL ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ, ਭਾਰਤੀ ਬੀਮਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਅਥਾਰਟੀ ("IRDAI") ਨਾਲ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ (ਕੰਪੇਜਿਟ) ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਚੈਨਲ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਲਾਇਸੈਂਸਿਸ਼ੁਦਾ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੀਮਾ ਵੰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।

4.6.1 ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ/ਬੇਨਤੀਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਿਧੀ

ਲੇਵਲ 1:

ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ABHFL ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800-270-7000 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 9:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ

- ਸਾਨੂੰ care.housingfinance@adityabirlacapital.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ
- ਸਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ:
Aditya Birla Housing Finance Limited – Customer Service Cell
R Tech Park, 15th Floor, Nirlon Complex, Off Western Express Highway,
Goregaon East, Mumbai- 400 063
- ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ABHFL ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ (ਸਮਾਂ- ਸਵੇਰੇ 9.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ) 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ – ਭਾਵ ਹਰ ਪਹਿਲੇ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ, ਸਾਰੇ ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ।

ਲੇਵਲ 2:

ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ/ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ABHFL ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੀ ਮੁਖੀ:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

ਅਸੀਂ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਲੇਵਲ 3:

ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਲੇਵਲ 2 ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੱਲ ਅਜੇ ਵੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ("GRO") ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ, ਜੋ ਕਿ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ("PNO") ਵੀ ਹੈ:

ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਮਿਤਾ ਨਾਡਕਰਨੀ

ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ: 08045860159

ਈਮੇਲ Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

ਲੇਵਲ 4:

ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰੀ ਅਥਾਰਟੀ – ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

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

ਗਾਹਕ <https://nhb.org.in> 'ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਮੁਖੀ ਤਹਿਤ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਅਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ (GRIDS) ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ)/

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

4.6.2 ਲਾਜ਼ਮੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਲੋੜਾਂ

ABHFL ਦੀਆਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
- ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬਦਲਾਅ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਤਣਾਅ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ, ਆਦਿ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ NHB ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, NHB, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਇਕਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰਾਂ ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇ ਜੇ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਅੰਤਿਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚ ਜਾਈਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀ ਬਣਾਈ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ।

4.6.3 ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ 'ਤੇ ਬਿੰਦੂ (a) ਦੇਖੋ)। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ABHFL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ / ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਹੁਦਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ (ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ 'ਤੇ ਬਿੰਦੂ (a) ਦੇਖੋ) 'ਤੇ ਫੋਨ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ABHFL ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਉਹ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣਾ ਹੈ

ਸਾਡੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪਰਿਪੇਖ ਵਿੱਚ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ABHFL ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

PNO / GRO ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ FinTech/ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (a) ਵਿੱਚ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਾਧਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ। ਅਜਿਹੇ PNO / GRO ਆਪਣੇ ਸੰਬੰਧਿਤ DLAs ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵੀ ਕਰਨਗੇ। PNO / GRO ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਇਸਦੇ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ KFS ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ / ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਨਵੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ।

ABHFL ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4.6.4 ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ।

ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਸਾਲਾਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਮੂਲ ਵਿਚਕਾਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਲੋਨ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ (ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਨਾ ਲਏ ਜਾਣ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਗੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ("ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੀਤੀ") ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

4.6.5. ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ

- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਅਨੁਸਰਨ / ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਕੋਈ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਆਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਬਕਾਇਆ ਕਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਵਿਆਜ / ਖਰਚਾ ਜੋ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੰਪਨੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਹਿੱਸਾ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋਨ / ਉਤਪਾਦ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਪਦਾਰਥਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਗੈਰ-ਅਨੁਸਰਨ / ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗੀ। 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ' ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ, ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

5. ਲੋਕਪਾਲ:

RBI ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ("ਸਕੀਮ") ਨੂੰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੱਕ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਜੇ ਇਹ ਸਕੀਮ ABHFL 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸਮਿਤਾ ਨਾਡਕਰਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਜਨਰਲ

- ABHFL ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਉਸਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ 'ਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ABHFL ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਜੋ ABHFL ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

- 6.3. ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 6.4. ABHFL ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਨਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ)।
- 6.5. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਵ ABHFL ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- 6.6. ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ABHFL ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦਾ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਦਾ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ਾ ਕਰਕੇ ਯਾਦ ਕਰਵਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- 6.7. ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ABHFL ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਓਡ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੋਨ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਆਦਿ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦਾ ਰੁੱਖਾ ਵਿਵਹਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ABHFL ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 6.8. ABHFL ਇੱਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ABHFL ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ। ABHFL ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 6.9. ABHFL ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ।
- 6.10. ABHFL ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ABHFL ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ABHFL ਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦਾ।
- 6.11. ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਤਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

વાજબી પ્રેક્ટિસની સંહિતા

1. પરિચય

આ સંહિતા માસ્ટર ડાયરેક્શન - 17 ફેબ્રુઆરી, 2021ના, નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશ, 2021, RBI/2020-21/73 ના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવ્યાં છે. આ સંહિતા આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("ABHFL / કંપની") માટે વર્તમાન તેમજ સંભવિત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા માટેના લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને તેમને સમજાવે છે કે કંપની એ દૈનિક ધોરણે તેમની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો જોઈએ.

1.1 સંહિતાના ઉદ્દેશ્યો છે

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ઉચ્ચ ધોરણો રાખીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી કરીને ગ્રાહકોને વધુ સારી રીતે સમજણ મળી શકે કે તેઓ સેવાઓમાંથી સામાન્ય ધારાધોરણ મુજબ શું અપેક્ષા રાખી શકે છે;
- ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો મેળવવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબલોને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ગ્રાહક અને ABHFL વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું;
- હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં આત્મવિશ્વાસ વધારવો.

1.2 સંહિતાની ઉપયોગીતા

આ સંહિતા ABHFL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે તમામ કાઉન્ટર્સ પર ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર, પ્રતિનિધિઓ દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા હોય. ABHFL ના તમામ કર્મચારીઓએ આ સંહિતાનું પાલન કરવું જરૂરી છે.

2. ગ્રાહકો માટે ABHFL ની પ્રતિબદ્ધતા:

ગ્રાહક સાથેના અમારા તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ, પારદર્શક અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે:

- અમે ઓફર કરીએ છીએ તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અને અમારા સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં, આ સંહિતાની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું ;
- અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું મૂળભૂત ઉદ્દેશ મુજબ પાલન કરે છે તેની ખાતરી કરવી;
- ગ્રાહક સાથેના અમારો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે તેની ખાતરી કરવી.

3. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

અમે:

- ખાતરી કરીશું કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
- કોઈપણ મીડિયા અને પ્રચારાત્મક સાહિત્યની કોઈપણ જાહેરાત કરવામાં કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને જેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, તો અમે એ પણ સૂચવીશું કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે કેમ અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ છે.
- ગ્રાહકોને નીચેનામાંથી કોઈપણ એક દ્વારા વ્યાજ દર, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક (દંડકીય શુલ્ક સહિત, જો કોઈ હોય તો) વિશે માહિતી મેળવી શકે છે:
 - અમારી તમામ શાખાઓમાં સૂચનાઓ દ્વારા;
 - ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા;

- અમારા નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ-ડેસ્ક દ્વારા;
 - અમારી વેબસાઇટ પરથી.
 - સેવા માર્ગદર્શિકા/ટેરિફ શેડ્યુલની નકલ દ્વારા
- d) સહાયક સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે, જો અમે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લઈએ, તો અમે પ્રયત્ન કરીશું કે આવા તૃતીય પક્ષો, ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો પાસે ઉપલબ્ધ હોય તો) ને એ જ સ્તરની ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની સાથે હેન્ડલ કરે કે જે સ્તર પર અમે કરતા હોઈએ.
- e) સમયાંતરે, ABHFL, ગ્રાહકોને અમારી પાસેથી મેળવેલ ઉત્પાદનોની વિશેષતાઓ જણાવશે. ઉપરાંત, અમારી અન્ય ઉત્પાદન/સેવા ઓફરિંગ અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ આપવામાં આવશે જ્યારે તેણે/તેણી/તેઓએ, આવી માહિતી અથવા સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે, મેલ દ્વારા અથવા અરજી ફોર્મ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરીને ABHFLને તેમની સંમતિ આપી હોય.
- f) અમે અમારી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs), કે જેમની સેવાઓ અમે અમારા ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે લઈ શકીએ છીએ, માટે એક આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરીશું, જેમાં, જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયા દ્વારા અમારા ઉત્પાદનો/સેવાઓનું વેચાણ કરવા માટે સંપર્ક કરીએ ત્યારે તેમને પોતાની ઓળખ આપવાની જરૂર હોય છે.
- g) અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSAએ આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા અયોગ્ય કાર્ય કર્યું છે તેવી ગ્રાહકો તરફથી કોઈ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, અમે તપાસ કરવા અને ગ્રાહકને ફરિયાદની સંતોષકારક નિરાકરણ આપવા માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું.

4. લોન

4.1 (i) લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

1. ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજી શકે તે ભાષામાં હોવો જોઈએ.
 2. ABHFL લોન લેનારને, લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક, જો લોનની રકમ મંજૂર/વિતરિત કરવામાં ન આવી હોય તો રિફંડપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટેના દંડના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, લોનને નિશ્ચિત દરમાંથી ફ્લોટિંગ દરમાં બદલવા માટેના રૂપાંતરણ શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વર્તમાન વ્યાજ રિસેટ કરારનું અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે ઋણ લેનારાના હિતને અસર કરી શકે છે તેના વિશેની તમામ માહિતી પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે.
 3. ABHFL પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી સાથે સંકળાયેલા શુલ્ક સહિત તમામને 'બધા ખર્ચમાં' જાહેર કરશે. આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ રહેશે.
- a) કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા દરેક ઉત્પાદન માટે ABHFL ના 'અરજી ફોર્મ/યોગ્ય દસ્તાવેજો' દરેક ઉત્પાદનની જરૂરિયાતને આધારે અલગ અલગ હોય છે અને તેમાં ઋણ લેનાર દ્વારા સબમિટ કરવાની આવશ્યક તમામ માહિતીનો સમાવેશ થાય છે. ઋણ લેનાર અન્ય HFC દ્વારા ઓફર કરાયેલ સમાન નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે તેની સુવિધા આપવા માટે ABHFL દ્વારા જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.
 - b) અરજી પત્રક/ વેબસાઇટ એટલે કે <https://homefinance.adityabirlacapital.com> / ABHFL ના યોગ્ય દસ્તાવેજો, અરજી ફોર્મ સાથે ઋણધારકો/સહ-ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ પણ સૂચવી શકે છે.
 - c) ABHFL પાસે તેના ઋણ લેનારને લોન મેળવવા બદલ અરજી ફોર્મની સ્વીકૃતિ આપવાની પદ્ધતિ છે. તમામ જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 15 દિવસના સમયગાળાની અંદર ABHFL ઋણ લેનારને તેના નિર્ણય વિશે જાણ કરશે.

(ii) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

- સામાન્ય રીતે અરજી સમયે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અમારા દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કે, અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જો અમને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો તેમનો તરત જ ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- અમે ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજી શકે તે ભાષામાં, લેખિતમાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજીની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ ઉધાર લેનારને જણાવીશું અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ અમારા રેકૉર્ડ પર રાખીશું.
- સ્વીકૃતિ સામે, અમે હંમેશા લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે દરેક ઋણ લેનારને લોન દસ્તાવેજમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક નકલ સાથે લોન દસ્તાવેજની નકલ પ્રદાન કરીશું.
- મોડી ચુકવણી બદલ વસૂલવામાં આવેલા દંડને ABHFL લોન કરારમાં બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરશે. તમામ ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે કરારના અમલ પહેલા સ્વીકૃતિ માટે, જ્યાં પણ લાગુ હોય ત્યાં, કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS), જે MITC નો ભાગ છે, તેને લેનારને પ્રદાન કરવામાં આવશે.

(iii) લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર

જેમની અરજી નામંજૂર કરવામાં આવી છે તે ગ્રાહકને અમે લેખિતમાં સંદેશ આપીશું અને તેમની અરજી નકારવા માટેનું કારણ(ણો) જણાવીશું.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- લોન કરાર/ગ્રાહક સાથે અમલ કરાયેલ અન્ય લોન દસ્તાવેજોના ભાગ રૂપે, મંજૂરી પત્ર / વિતરણ સમયપત્રકમાં ઉલ્લેખિત માનક નિયમો અને શરતોને આધીન, ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો અનુસાર તેમના દ્વારા કરવામાં આવેલી વિતરણ વિનંતી પ્રમાણે વિતરણ કરવામાં આવશે.
- અમે અમારા ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજી શકાય તેવી ભાષામાં, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ સહિત નિયમો અને શરતો, ફી/ચાર્જ વગેરેમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપીશું.
- જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકોને નુકસાન થાય છે, તો તે/તેણી/તેઓ 60 દિવસની અંદર અને કોઈપણ સૂચના વિના તેમનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને સ્વિચ કરી શકે છે.
- લોન દસ્તાવેજ હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ કરવી / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય, લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત હશે.
- અમે તમામ સિક્યોરિટીઝને, તમામ લેણાંની ચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર, કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, ગ્રાહકો સામે અમારી પાસે હોઈ શકે તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે મુક્ત કરીશું. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી, અમે જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છીએ ત્યાં સુધી સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- ઉધાર લેનાર સામે કંપનીના કોઈપણ અન્ય દાવા માટેના કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન કે જે ક્રિસમાં ઉધાર લેનારાઓને નોટિસ આપવામાં આવશે, અમે તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરીશું અને સંપૂર્ણ ચૂકવણી પછી અને લોન ખાતાની વસૂલાત/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જીસને દૂર કરીશું.

(v) વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર:

- મંજૂરી સમયે, ગ્રાહકોને લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત ચિત્રાત્મક અસર વિશે જણાવવામાં આવશે જે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર તરફ દોરી જશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI / મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.
- ABHFL સંદર્ભ દર / બેન્ચમાર્ક દરમાં ફેરફારને કારણે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોને ફરીથી સેટ કરતી વખતે, ઋણ લેનારાઓ પાસે બોર્ડ મંજૂર કરેલ “વ્યાજ દરોના નિર્ધારણ માટેની નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દરની લોન પર સ્થિર કરવા માટે એક વિકલ્પ હશે, જેના માટેના પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક અમારી વેબસાઇટ પર દર્શાવ્યા મુજબ રહેશે. ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરથી નિયત વ્યાજ દરમાં ફેરબદલ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (“MITC”) હેઠળ નિર્ધારિત ફી / શુલ્ક વસૂલવાને આધિન રહેશે.
- લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે ઋણ લેનારાઓ પાસે પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ પણ હશે:
 - EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવી અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે. આ ABHFL ની નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત પાત્રતાના ધોરણોને આધીન રહેશે અને MITC હેઠળ નિર્ધારિત શુલ્કને આધીન રહેશે. ABHFL એ ધ્યાનમાં લેવું જોઈએ કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાનું પરિણામ નકારાત્મક ઋણમુક્તિ અને/અથવા પુનઃચયના હોવું જોઈએ નહીં અને
 - MITC હેઠળ નિર્ધારિત ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલવાને આધીન, ઉપલબ્ધ ચેનલો દ્વારા ABHFL સુધી પહોંચીને લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે પૂર્વચુકવણી કરવી.

4.2 ગેરંટી

જ્યારે કોઈ લોન માટે જામીન બનવાનું વિચારી રહ્યું હોય, ત્યારે અમે તેમને નીચેના વિશે જાણ કરીશું:

- જામીન તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
 - જવાબદારીની રકમ કે જેના માટે તે/તેણી પોતાને અમારા પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધ કરશે;
 - સંજોગો કે જેમાં અમે જામીનને તેની/તેણી/તેમની આર્થિક જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવીશું;
- જો તેઓ જામીન તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો ABHFL પાસે તેમના અન્ય નાણાંનો આધાર છે કે કેમ;
 - જામીન તરીકે તેની/તેણીની/તેમની જવાબદારીઓ ચોક્કસ માત્રા સુધી મર્યાદિત છે કે તે અમર્યાદિત છે;
 - સમય અને સંજોગો કે જેમાં ABHFL દ્વારા તેને/તેણીને/તેમને તેના વિશે જાણ કર્યા મુજબ જામીન તરીકે તેની/તેણીની/તેમની જવાબદારીઓ નિભાવવામાં આવશે; અને અમે તેમને ઋણ લેનાર, કે જેમના માટે તે/તેણી/તેઓ જામીન તરીકે ઉભા છે, ની જાણીતી નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારની જાણ કરીશું.
 - બાકીની ચૂકવણી કરવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, જો જામીન, લેણદાર/ધિરાણકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે છે, તો આવા જામીન આપનારને પણ ઇરાદાપૂર્વકના ડિફોલ્ટર તરીકે ગણવામાં આવશે.

4.3 નિજતા અને ગોપનિયતા

અમે તમારી બધી અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણીશું [જ્યારે તમે ગ્રાહક ન હોવ ત્યારે પણ], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શિત કરવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકના ખાતા સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરીશું નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહક દ્વારા અથવા અન્યથા, અમારા જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એન્ટિટી સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, અન્ય કોઈને પણ પ્રદાન કરવામાં આવ્યાં હોય:

- જો અમારે કાયદા હેઠળ માહિતી આપવાની હોય;
- જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ હેઠળ માહિતી જાહેર કરવી પડે;
- જો અમારી રુચિઓ માટે અમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ અમે આનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે અમારા જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (નામ અને સરનામા સહિત) વિશેની માહિતી આપવાના કારણ તરીકે નહીં કરીએ;

- d) જો ગ્રાહક અમને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા જો અમારી પાસે ગ્રાહકની પરવાનગી હોય;
- e) જો અમને ગ્રાહક વિશે કોઈ સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો અમે તે આપતા પહેલા ગ્રાહકની સંમતિ મેળવીશું;
- f) ABHFL પાસેના ગ્રાહક વિશેના વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ્સ એક્સેસ કરવા માટે હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળના અધિકારોની હદ વિશે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.
- g) અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં સિવાય કે ગ્રાહક તેના માટે સંમતિ આપી હોય.

4.4 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

- a) જ્યારે ગ્રાહક અમારી પાસે લોન ખાતું ખોલે છે, ત્યારે અમે તેને/તેણીને જાણ કરીશું કે ક્યારે અમે તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકીએ અને અમે તેમની પાસે કઈ તપાસો કરાવી શકીએ છીએ.
- b) ગ્રાહકનું અમારી પાસે જે વ્યક્તિગત દેવું છે તે વિશેની માહિતી અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકીએ છીએ, જો:
 - i. ગ્રાહક સમય પ્રમાણે ચૂકવણીઓ ન કરી શક્યો હોય;
 - ii. દેવાની રકમ પર કોઈ વિવાદ ન હોય; અને
 - iii. અમારી ઔપચારિક માંગને પગલે, ગ્રાહકોએ તેના/તેણીના દેવાની ચૂકવણી માટે એવી કોઈ દરખાસ્તો કરી ન હોય કે જેનાથી અમે સંતુષ્ટ છીએ.
- c) જો ગ્રાહકે અમને પરવાનગી આપી હશે, તો અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને તેના/તેણીના લોન ખાતાના રોજીંદા વ્યવહારો વિશે અન્ય માહિતી આપીશું.
- d) આ કિસ્સાઓમાં, અમે ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરી શકીએ છીએ કે અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકો દ્વારા અમને ચૂકવવાના બાકી દેવાની માહિતી આપવાનું આયોજન કરીએ છીએ. તે સમયે, અમે ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને અમે જે માહિતી પ્રદાન કરીએ છીએ તેની ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવીશું.
- e) અમે ગ્રાહકોને, જો માંગવામાં આવે તો, ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપેલી માહિતીની એક નકલ પ્રદાન કરીશું અથવા તેમની પત્રિકાઓ પ્રદાન કરીશું જે સમજાવે છે કે ક્રેડિટ રેફરન્સ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે.

4.5 લેણાંની વસૂલાત

- 4.5.1 જ્યારે પણ અમે લોન આપીએ છીએ, ત્યારે અમે ગ્રાહકને ચૂકવણીની રકમ, મુદત અને ચૂકવણીની સમયાવધિની પ્રક્રિયા સમજાવીશું. જો કે, જો ગ્રાહક પુનઃચૂકવણીના શેડ્યુલનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જે તે સ્થળના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા સિક્યોરિટીનો કબજો, જો કોઈ હોય તો, તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.
- 4.5.2 અમારી સંગ્રહ નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર બનેલી છે. અમે ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને વિકસાવવામાં માનીએ છીએ. અમારો સ્ટાફ અથવા બાકી લેણાંની વસૂલાતમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરતા અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા / અને સિક્યોરિટીનો પુનઃકબજો લેવા માટે પોતાને ઓળખશે અને અમારા દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃત પત્ર પ્રદર્શિત કરશે અને વિનંતી પર ગ્રાહકને તેના/તેણીના ઓળખ કાર્ડને અમારા દ્વારા અથવા અમારી સત્તા હેઠળ જારી કરવામાં આવશે. અમે ગ્રાહકને બાકી લેણાં સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરીશું અને બાકી ચૂકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- 4.5.3 સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા સંગ્રહ અથવા/અને સિક્યોરિટીનો પુનઃકબજો લેવામાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરતા અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ નીચે દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.:
 - (a) ગ્રાહકોનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થળે અને કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં, તેમના રહેઠાણના સ્થળે અને જો તે અનુપલબ્ધ હોય, તો વ્યવસાય/ઘંઘાના સ્થળે કરવામાં આવશે..

- (b) પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.
- (c) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- (d) ગ્રાહકો સાથેની તમામ ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓમાં વ્યવસાયિક અને ઔપચારિક ભાષાનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
- (e) ગ્રાહકોના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન શાલીનતા અને શિષ્ટાચાર જાળવશે.
- (f) સામાન્ય રીતે, અમારા પ્રતિનિધિઓ 0800 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગો અન્યથા માંગ હોય.
- (g) કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકોની વિનંતીઓને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે.
- (h) અમે બાકી રકમની વસૂલાત માટે કરેલા પ્રયાસોનું દસ્તાવેજીકરણ કરીશું અને ગ્રાહકોને મોકલવામાં આવેલા સંદેશાવ્યવહારની નકલો રેકૉર્ડમાં રાખવામાં આવશે..
- (i) લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટેની તમામ સહાય પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે આપવામાં આવશે..
- (j) દુખદ પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો પર લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

4.6 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

વર્તમાન સ્પર્ધાત્મક પરિદ્રશ્યમાં, ટકાઉ બિઝનેસ મોડલ માટે કોઈપણ શ્રેણીમાં શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અત્યંત મહત્ત્વનું છે. ગ્રાહકની ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ એન્ટિટીના વ્યવસાયિક સફરનો ભાગ છે.

ABHFL માં, ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહક સંતોષ એ અમારા મુખ્ય ફોકસ છે. અમે માનીએ છીએ કે ત્વરિત અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ માત્ર નવાં ગ્રાહક મેળવવા માટે જ નહીં, પણ વર્તમાન ગ્રાહકો સાથે લાંબા સમયથી ભાગીદારી જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. ABHFL ઘણી બધી પહેલો લઈને આવ્યું છે જે ગ્રાહકના અનુભવ પર ફોકસ કરવા અને શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક અનુભવ પ્રદાન કરવા માટે કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ માટે રચાયેલ છે.

ABHFL ની નિવારણ પદ્ધતિને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે અમે કંપનીની અંદર જ ફરિયાદોના નિરાકરણ થાય તેની ખાતરી કરીશું. ફરિયાદ પદ્ધતિ, કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલ કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સી/ભાગીદાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાંથી ઉદ્ભવતા મુદ્દાઓ સાથે વ્યવહાર કરશે.

ABHFL વીમા ઉત્પાદનોના વિતરણ માટે કોર્પોરેટ એજન્ટ (કમ્પોઝિટ) તરીકે ઈન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા ("IRDAI") સાથે નોંધાયેલ છે. તદ્દનુસાર, ABHFL દ્વારા લાઇસન્સ પ્રાપ્ત કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે હાથ ધરવામાં આવેલ વીમા વિતરણ સંબંધિત સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે ફરિયાદ નિવારણ ચેનલ્સ પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.

4.6.1 ગ્રાહકના પ્રશ્નો/વિનંતિઓ/ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવાની પદ્ધતિ

સ્તર 1:

અમારા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ સેવાઓને લગતી કોઈપણ ફરિયાદ કરવા અથવા ABHFL અથવા તેના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય ગેરવર્તણૂકની જાણ કરવા ઈચ્છતા ગ્રાહકો પાસે નીચેની ચેનલો છે.

- અમારી ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇનને 1800-270-7000 પર કોલ કરો (સવારે 9:00 થી રાત્રીના 9:00 વાગ્યા સુધી, સોમવારથી રવિવાર સુધી કાર્યરત)
- અમને care.housingfinance@adityabirlacapital.com પર ઇમેઇલ કરો
- નીચેના સરનામે અમને લખો:

આદિત્ય બિરલા હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - ગ્રાહક સેવા સેલ

આર ટેક પાર્ક, 15મો માળ, નિર્લોન કોમ્પ્લેક્સ, ઓફ વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે,

ગોરેગાંવ પૂર્વ, મુંબઈ- 400 063

- વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક રજાના દિવસો સિવાય - એટલે કે દર 1લા અને 2જા શનિવાર, બધા રવિવાર અને જાહેર રજાઓ - નજીકની ABHFL શાખાઓ (સમય- સવારે 9.30 થી સાંજના 6 વાગ્યા સુધી)ની પણ મુલાકાત લઈ શકે છે.

સ્તર 2:

જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય, તો ABHFL એક સપ્તાહની અંદર તેને સ્વીકાર કરવાનો/તેના પર પ્રતિભાવ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે જે ફરિયાદને ધ્યાન પર લેશે. જો ફરિયાદ ફોન દ્વારા ABHFL ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન પર કરવામાં આવશે, તો ગ્રાહકને એક ફરિયાદ નંબર આપવામાં આવશે. જો ઉપરોક્ત ચેનલો વ્હા દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com પર

વડા - ફરિયાદ નિવારણ સેલ ને લખી શકે છે.

અમે 5 કાર્યકારી દિવસોમાં પ્રતિસાદ આપવાની ખાતરી આપીએ છીએ.

સ્તર 3:

ઉપરોક્ત સ્તર 2 દ્વારા આપવામાં આવેલ નિરાકરણ હજી પણ અસંતોષકારક હોય, તો ગ્રાહક, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("GRO")ને પત્ર લખી શકે છે. GRO, કે જેઓ મુખ્ય નોડલ અધિકારી ("PNO") પણ છે, નું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

સુશ્રી સ્મિતા નાડકર્ણી

ટેલ. નંબર: + 0804586015

ઈમેલ Id: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

સ્તર 4:

જો ગ્રાહક હજી પણ સંતુષ્ટ ન હોય અથવા એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક, હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓની નિરીક્ષક સત્તા - નેશનલ હાઉસિંગ બેંકને પોસ્ટ દ્વારા, નીચે આપેલ સરનામાં પર, નીચેની લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં અપીલ કરી શકે છે:

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

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

ફરિયાદ નિવારણ સેલ

નિરીક્ષણ વિભાગ

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, 4થો માળ, કોર-5A, ઈન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ,

નવી દિલ્હી - 110 003.

ગ્રાહક <https://nhb.org.in> ની પણ મુલાકાત લઈ શકે છે (ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના શીર્ષ હેડળ ફિઝિકલ મોડ અને ઓનલાઇન મોડ (ગ્રીડ્સ)માં ફરિયાદ નોંધાવો)/

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

4.6.2 પ્રદર્શન માટેની ફરજિયાત આવશ્યકતાઓ

અમારી તમામ શાખાઓમાં ABHFL નીચેની બાબતો ધરાવે છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ કચેરીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર દર્શાવવો
- સમસ્યાને ઉકેલવા માટે ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, સમસ્યાને આગળ વધારવા માટેના મેટ્રિક્સ, વગેરે.
- જો ફરિયાદકર્તાને એક મહિનાની અંદર કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે અથવા મળેલા પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ફરિયાદી NHBની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન અથવા NHB, નવી દિલ્હી પર પોસ્ટ દ્વારા તેની ફરિયાદો નોંધાવીને નેશનલ હાઉસિંગ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોના સંતોષ પ્રમાણે તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ લાવવાની ખાતરી કરશે.

જો તેમના સ્તરે ઉકેલ લાવવાનું શક્ય ન હોય, તેઓ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદને યોગ્ય સ્તરે આગળ વધારવામાં આવે છે. જો કે અમારો અંતિમ પ્રયાસ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે, અમે એવી પરિસ્થિતિએ ન પહોંચીએ કે જ્યાં અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે અમારા ગ્રાહકોને વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવાની જરૂર પડે, અમે આ ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવા માટે, ફરિયાદ માટેના કારણો તેમની દૃષ્ટિકોણથી સમીક્ષા કરવા, અને ઉન્નતિ માટે અને તેના પુનરાવૃત્તિને રોકવા પર કામ કરવા માટે એક મજબૂત પદ્ધતિ બનાવી છે.

4.6.3 સમયમર્યાદા

ફરિયાદો નોંધવા માટે, ગ્રાહકો ઉપર દર્શાવેલ ચેનલ્સમાંથી કોઈપણનો ઉપયોગ કરી શકે છે (ગ્રાહકની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે બિંદુ (એ) પરની મશીનરીનો સંદર્ભ લો). જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો ABHFL એક સપ્તાહની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ જે ફરિયાદ પર ધ્યાન આપશે. જો ફરિયાદ નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર રીલે કરવામાં આવે છે તો (પોઈન્ટ (એ) મશીનરી પર ગ્રાહકની ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવી નો સંદર્ભ લો), તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને વાજબી સમયગાળાની અંદર તેની પ્રગતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. એકવાર આ બાબતની તપાસ થઈ જાય પછી, ABHFL ક્યાં તો ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરે છે અથવા ફરિયાદ મળ્યા પછી એક મહિનાની અંદર વધુ સમય માંગવાની સૂચના મોકલશે અને ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે જો તે/તેણી હજી પણ હોય સંતુષ્ટ નથી તો તેની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ શકાય.

અમારા છેડે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

કોઈપણ મુદ્દા પર ABHFL ના મંતવ્યનો સંદેશાવ્યવહાર ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. જે ફરિયાદો સામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય માંગે છે તે તરત જ સ્વીકારવામાં આવશે.

ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફિન્ટેક/ ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/ મુદ્દાઓ સાથે વ્યવહાર કરવા માટે ઉપરના કલોઝ (a) માં જણાવ્યા મુજબ PNO/GRO પણ એક ફરિયાદ આગળ વધારવાની પદ્ધતિ છે. આવા PNO/GRO ઓ તેમના સંબંધિત DLAs સામેની ફરિયાદોનો પણ સામનો કરશે. PNO/GRO ની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ, તેના ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ અને ડિજિટલ ધિરાણ એજન્ટો પર અને ઉધાર લેનારને આપવામાં આવેલ KFSમાં પણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

ઉપરોક્ત નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા/સંશોધિત કરવામાં આવશે કારણ કે જ્યારે ABHFL દ્વારા ગ્રાહકની ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિવારણમાં કોઈ નવા ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે જેમાં નવી ફરિયાદ ચેનલોનો સમાવેશ થાય છે, જો કોઈ હોય તો.

ABHFL દ્વારા વાજબી પ્રેક્ટિસ સંહિતાના પાલનની સામયિક સમીક્ષા અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત સમયાંતરે, બોર્ડના આદેશ અનુસાર, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સબમિટ કરવામાં આવશે.,

4.6.4 વધુ પડતા લાદવામાં આવતા વ્યાજનું નિયમન

લોન અને ધિરાણ માટે વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે કંપનીએ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમના પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે.

વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર ઉધાર લેનારના જોખમના ગ્રેડેશન પર ઘણો આધાર રાખે છે જેમ કે, નાણાકીય તાકાત, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઋણ લેનારનો ભૂતકાળનો ઇતિહાસ વગેરે.

વ્યાજનો દર વાર્ષિક કરવામાં આવશે જેથી ઋણ લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલ હપ્તાઓ વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવે છે.

ગ્રાહકો પાસેથી કંપની (દંડના આરોપો સહિત) દ્વારા લોન અને ધિરાણ પર વધુ પડતા વ્યાજ દર અને શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ અપનાવી છે ("વ્યાજ દર નીતિ") અને તે જ કંપનીની વેબસાઈટ પર મુકવામાં આવેલ છે.

4.6.4 લોનના ખાતામાં દંડાત્મક ચાર્જ

- અમે ગ્રાહકોને બિન-અનુપાલન/બિન-અનુપાલન/ઉલ્લંઘન માટે દંડાત્મક ચાર્જિસ વિશે માહિતી પ્રદાન કરીશું, જેમાં ઋણલેનાર દ્વારા પ્રાપ્ત કરાયેલી પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓનું સંચાલન કરતી સામગ્રીના નિયમો અને શરતો સામેલ છે.
- દંડાત્મક ચાર્જનું કોઈ કેપિટલાઇઝેશન કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે આવા આરોપો પર આગળ કોઈ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, વિલંબિત ચુકવણી પરનું વ્યાજ નિયત તારીખથી ઉપાયની તારીખ સુધી ન ચૂકવાયેલ હપ્તાની રકમ પર વસૂલવામાં આવશે અને પ્રવર્તમાન વ્યાજના દરે લેવામાં આવશે અને આવા વ્યાજ / ચાર્જ જે સામાન્ય પ્રક્રિયાઓમાં હોય છે તે ચક્રવૃદ્ધિ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટકને રજૂ કરશે નહીં.
- દંડનીય ચાર્જિસનું પ્રમાણ વાજબી અને બિન-અનુપાલન/બિન-પાલન/કોઈ પણ નિયમો અને શરતોના ઉલ્લંઘનને અનુરૂપ હશે, જેમાં કોઈ ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કોન્ટ્રાક્ટના ભૌતિક નિયમો અને શરતો સામેલ છે. 'વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડનીય ચાર્જિસ ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું સમાન રીતે પાલન ન કરવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જિસ કરતા વધારે નહીં હોય.
- દંડાત્મક ચાર્જિસ ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવે છે, આ ઉપરાંત વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

5. લોકપાલ:

RBI રિઝર્વ બેંક - ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 ("સ્કીમ")ને હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપનીઓ સુધી વિસ્તારવાનું આયોજન કરી રહી છે. જો યોજના ABHFL ને લાગુ થાય તો, શ્રીમતી સ્મિતા નાડકર્ણીને મુખ્ય નોડલ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવશે.

6. જનરલ

- 6.1. ABHFL, જો જરૂરી જણાય તો, ગ્રાહક દ્વારા તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્સીઓ દ્વારા તેના/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાંની મુલાકાત લઈને લોનની અરજીમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી કરશે.
- 6.2. જો ABHFL ને ગ્રાહકના ખાતા પર અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો, જો ABHFL ને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહક પાસેથી સહકાર આપવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.

- 6.3. જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે તે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
- 6.4. ABHFL લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય તેવી માહિતી ધ્યાનમાં લેવામાં આવી હોય).
- 6.5. ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે ABHFL નો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- 6.6. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે ABHFL ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવશે. તેમ છતાં, જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના શેડ્યુલનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જે તે સ્થળના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી પુનઃ કબજે કરીને તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.
- 6.7. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, ABHFL સત્તામાણીનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, ઋણધારકોને વિષમ કલાકો પર સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળ જબરીનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના સ્ટાફ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, ABHFL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.
- 6.8. ABHFL તમામ કેસોમાં લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) ધરાવતો દસ્તાવેજ મેળવશે. દસ્તાવેજ ABHFL દ્વારા મેળવવામાં આવતી વર્તમાન લોન અને સુરક્ષા દસ્તાવેજો ઉપરાંત હશે. ABHFL અને ઋણ લેનાર વચ્ચે યોગ્ય રીતે કરવામાં આવેલ ડુપ્લિકેટ નકલ ઋણ લેનારને સ્વીકૃતિ હેઠળ સોંપવામાં આવશે.
- 6.9. ABHFL તેમના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- 6.10. ABHFL ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, ABHFL ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સવલતો વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે ભેદભાવ પણ કરશે નહીં. જો કે, આ ABHFL ને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.
- 6.11. વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઈટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં વાજબી પ્રેક્ટિસની સંહિતાને મૂકવામાં આવશે.

ন্যায্য পদ্ধতিৰ সংহিতা

1. পৰিচয়

এই সংহিতা 17 ফেব্ৰুৱাৰী, 2021 তাৰিখৰ মাষ্টাৰ ডাইৰেকচন - নন-বেংকিং ফাইনেলিয়েল কোম্পানী - হাউছিং ফাইনেল কোম্পানী (ৰিজাৰ্ভ বেংক) ডাইৰেকচন, 2021, আৰ বি আই/2020-21/73 সময়ে সময়ে সংশোধিত হোৱাৰ ভিত্তিত প্ৰস্তুত কৰা হৈছে।

এই সংহিতাই আদিত্য বিৰলা হাউছিং ফাইনেল লিমিটেড ("এবিএইচএফএল / কোম্পানী")ৰ বাবে উপস্থিত গ্ৰাহকৰ লগতে সম্ভাৱ্য গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত অনুসৰণ কৰিবলগীয়া ন্যূনতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰে। ই গ্ৰাহকক তথ্য প্ৰদান কৰে আৰু কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ সৈতে দিনে দিনে কেনেদৰে মোকাবিলা কৰিব বুলি আশা কৰা হৈছে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা হয়।

1.1 সংহিতাৰ উদ্দেশ্য হৈছে

- গ্ৰাহকৰ সৈতে লেনদেনত উচ্চ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল আৰু ন্যায্য পদ্ধতিৰ প্ৰসাৰ কৰা;
- স্বচ্ছতা বৃদ্ধি কৰা যাতে গ্ৰাহকে সেৱাসমূহৰ পৰা তেওঁলোকে যুক্তিসংগতভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে ভালদৰে বুজিব পাৰে;
- বজাৰ শক্তিসমূহক প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে উচ্চ পৰিচালনা মানদণ্ড লাভ কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা;
- গ্ৰাহক আৰু এবিএইচএফএলৰ মাজত এক ন্যায্য আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্ক প্ৰসাৰ কৰা;
- গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত আস্থা গঢ়ি তোলা।

1.2 সংহিতাৰ প্ৰয়োগ

এই সংহিতা এবিএইচএফএলে প্ৰদান কৰা সকলো পণ্য আৰু সেৱাৰ বাবে প্ৰযোজ্য, সেয়া ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে (স্ব-মালিকানাধীন আৰু/বা আউটচ'ৰ্চিং ব্যৱস্থাৰ অধীনত) সমগ্ৰ কাউণ্টাৰত, ফোনযোগে, ডাকযোগে, ইণ্টাৰেক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে, অন ইণ্টাৰনেট, প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে বা অন্য কোনো পদ্ধতিত। এবিএইচএফএলৰ সকলো কৰ্মচাৰীয়ে এই সংহিতা মানি চলিব লাগিব।

2. গ্ৰাহকৰ প্ৰতি এবিএইচএফএলৰ প্ৰতিশ্ৰুতি:

গ্ৰাহকৰ সৈতে আমাৰ সকলো ব্যৱহাৰত ন্যায্যভাৱে, স্বচ্ছভাৱে আৰু যুক্তিসংগতভাৱে কাম কৰিবলৈ:

- আমি আগবঢ়োৱা পণ্য আৰু সেৱাসমূহৰ আৰু আমাৰ কৰ্মচাৰীসকলে অনুসৰণ কৰা পদ্ধতি আৰু পদ্ধতিসমূহত এই সংহিতাত দিয়া প্ৰতিশ্ৰুতি আৰু মানদণ্ডসমূহ পূৰণ কৰা;
- আমাৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহে প্ৰাসংগিক আইন আৰু নিয়মসমূহ আখৰ আৰু মনোভাৱেৰে পূৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰা;
- গ্ৰাহকৰ সৈতে আমাৰ লেনদেন সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰশীল হোৱাটো নিশ্চিত কৰা।

3. বিজ্ঞাপন, বিপণন আৰু বিক্ৰী

আমি নিশ্চিত কৰিম যে:

- সকলো বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰ সামগ্ৰী যাতে স্পষ্ট আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয় তাৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখিম।
- যিকোনো সংবাদ মাধ্যম আৰু প্ৰচাৰমূলক সাহিত্যত যিকোনো বিজ্ঞাপনত যিয়ে সেৱা বা সামগ্ৰীৰ প্ৰতি দৃষ্টি আকৰ্ষণ কৰে আৰু সুতৰ হাৰৰ উল্লেখ অন্তৰ্ভুক্ত কৰে, আমি আন মাচুল আৰু চাৰ্জ প্ৰযোজ্য হ'ব নে নহয় আৰু প্ৰাসংগিক চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ উপলব্ধ সেই কথাও উল্লেখ কৰিম অনুৰোধ কৰিলে।
- গ্ৰাহকে তলত দিয়া যিকোনো এটাৰ জৰিয়তে সুতৰ হাৰ, সাধাৰণ মাচুল আৰু চাৰ্জৰ তথ্য লাভ কৰিব পাৰে (যদি আছে শাস্তিমূলক চাৰ্জকে ধৰি):
 - আমাৰ সকলো শাখাতে জাননীৰ জৰিয়তে;
 - টেলিফোন বা হেল্পলাইনৰ জৰিয়তে;

- আমাৰ নিৰ্দিষ্ট কৰ্মচাৰী/ হেল্প-ডেস্কৰ জৰিয়তে;
 - আমাৰ ৱেবছাইটৰ পৰা।
 - সেৱা গাইড/ শুল্ক সময়সূচীৰ কপিৰ জৰিয়তে
- d) যদি আমি সমৰ্থন সেৱা প্ৰদানৰ বাবে তৃতীয় পক্ষৰ সেৱাৰ সুবিধা লওঁ, তেন্তে আমি চেষ্টা কৰিম যে এনে তৃতীয় পক্ষই গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য (যদি এনে তৃতীয় পক্ষৰ বাবে উপলব্ধ আছে) আমি কৰা ধৰণে গোপনীয়তা আৰু সুৰক্ষাৰ মাত্ৰাৰে চম্ভালিব।
- e) এবিএইচএফএলৈ সময়ে সময়ে আমাৰ পৰা লাভ কৰা সামগ্ৰীৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ গ্ৰাহকক জনাই দিব। লগতে, আমাৰ অন্যান্য প্ৰডাক্ট/সেৱা অফাৰ বা প্ৰচাৰমূলক অফাৰৰ বিষয়ে তথ্য গ্ৰাহকসকলক তেতিয়াহে প্ৰেৰণ কৰা হ'ব যেতিয়া তেওঁ / তেওঁলোকে / তেওঁলোকে এবিএইচএফএলক এনে তথ্য বা সেৱা লাভ কৰিবলৈ তেওঁলোকৰ সন্মতি দিছে হয় মেইলযোগে বা আবেদন প্ৰপত্ৰৰ জৰিয়তে বা পঞ্জীয়ন কৰি ৱেবছাইট বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত জাননীসমূহ পাবলৈ সন্মতি দিছে।
- f) আমি আমাৰ প্ৰত্যক্ষ বিক্ৰী এজেন্সী (ডি এছ এ) সমূহৰ বাবে এটা আচৰণ বিধি নিৰ্ধাৰণ কৰিছো যাৰ সেৱাসমূহ আমি আমাৰ সামগ্ৰী/সেৱাসমূহৰ বজাৰ কৰিবলৈ লাভ কৰিব পাৰো যিয়ে অন্যান্য বিষয়ৰ লগতে তেওঁলোকে আমাৰ সামগ্ৰী বা সেৱাসমূহ ব্যক্তিগতভাৱে বিক্ৰী কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ কাষ চাপিলে নিজকে বা যিকোনো ইলেক্ট্ৰনিক মাধ্যমৰ জৰিয়তে চিনাক্ত কৰিব লাগিব।
- g) গ্ৰাহকৰ পৰা কোনো অভিযোগ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত যে আমাৰ প্ৰতিনিধি/ কুৰিয়ৰ বা ডি এছ এ-এ কোনো অনুচিত আচৰণ কৰিছে বা এই সংহিতা উলংঘা কৰি কাম কৰিছে, আমি গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে অভিযোগটো তদন্ত আৰু সমাধানৰ বাবে উপযুক্ত পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিম।

4. ঋণ

4.1 (i) ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ:

1. ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।
 2. ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰদান কৰিবলগীয়া মাচুল/চাৰ্জ, ঋণৰ পৰিমাণ অনুমোদিত/ প্ৰদান নকৰা হ'লে ঘূৰাই দিব পৰা মাচুলৰ পৰিমাণ, প্ৰি-পেমেন্ট বিকল্প আৰু চাৰ্জ, যদি আছে, পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে দণ্ডাধীশ চাৰ্জৰ বিষয়ে সকলো তথ্য ঋণ লোৱাজনক স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব, যদি আছে, ঋণক ফিক্সড ৰেটৰ পৰা ফ্লটিং ৰেটলৈ সলনি কৰাৰ বাবে ৰূপান্তৰ চাৰ্জ বা বিপৰীতভাৱে, কোনো সুত ৰিছেট ক্ল'জৰ অস্তিত্ব আৰু ঋণ লোৱাজনৰ সুতক প্ৰভাৱিত কৰা অন্য যিকোনো বিষয় স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
 3. ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণ/ অনুমোদন দিয়াৰ লগত জড়িত সকলো চাৰ্জকে ধৰি এবিএইচএফএলৈ স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব। এনে চাৰ্জ/ মাচুল বৈষম্যহীন হ'ব।
- a) কোম্পানীয়ে আগবঢ়োৱা প্ৰতিটো সামগ্ৰীৰ বাবে এবিএইচএফএলৰ 'এপ্লিকেচন প্ৰ-পত্ৰ / উপযুক্ত নথিপত্ৰ' প্ৰতিটো সামগ্ৰীৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি বেলেগ বেলেগ আৰু ইয়াত ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে দাখিল কৰিবলগীয়া সকলো তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব। ঋণগ্ৰহণকাৰীক অন্যান্য এইচ এফ চিয়ে আগবঢ়োৱা একেধৰণৰ চৰ্ত আৰু নিয়মৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰাত আৰু পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা তুলনাৰ ভিত্তিত জ্ঞাত সিদ্ধান্ত লোৱাত সুবিধা প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় তথ্য এবিএইচএফএলৈ প্ৰদান কৰিব।
- b) এবিএইচএফএলৰ 'আবেদন প্ৰ-পত্ৰ/ ৱেবছাইট অৰ্থাৎ <https://homefinance.adityabirlacapital.com/> উপযুক্ত নথিপত্ৰত আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ সৈতে ঋণগ্ৰহণকাৰী / সহ-ঋণ লোৱাসকলে দাখিল কৰিবলগীয়া নথি-পত্ৰৰ তালিকাও উল্লেখ কৰিব পাৰে।
- c) এবিএইচএফএলৰ ঋণ লাভ কৰাৰ বাবে ঋণগ্ৰহণকাৰীক আবেদন প্ৰ-পত্ৰ লাভৰ বাবে স্বীকৃতি দিয়াৰ ব্যৱস্থা আছে। এবিএইচএফএলৈ সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য সম্পূৰ্ণৰূপে লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ১৫ দিনৰ ভিতৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীক নিজৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

(ii) ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত আৰু নিয়ম

- সাধাৰণতে ঋণৰ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় সকলো বিৱৰণ আবেদনৰ সময়ত আমাৰ দ্বাৰা সংগ্ৰহ কৰা হ'ব। কিন্তু যদি আমাক কোনো অতিৰিক্ত তথ্যৰ প্ৰয়োজন হয় তেন্তে আমি গ্ৰাহকক জনাই দিম যে তেওঁৰ সৈতে তৎক্ষণাত পুনৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- আমি গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লোৱাজনে বুজি পোৱা ভাষাত অনুমোদন পত্ৰৰ জৰিয়তে বা অন্য কোনো ধৰণেৰে, অনুমোদিত ঋণৰ পৰিমাণৰ লগতে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ, আবেদনৰ পদ্ধতিকে ধৰি সকলো চৰ্ত আৰু নিয়মৰ বিষয়ে জনাই দিম, ইএমআই ষ্ট্ৰাকচাৰ, প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জ, পেনাল চাৰ্জ (যদি আছে) আৰু আমি ঋণ লোৱাজনে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ লিখিতভাৱে গ্ৰহণ কৰাটো আমাৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিম।
- আমি ঋণৰ নথিপত্ৰত উদ্ধৃত সকলোৰে প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণৰ নথিপত্ৰৰ প্ৰতিলিপি প্ৰতিজন ঋণগ্ৰহণকাৰীক ঋণ অনুমোদন / প্ৰদানৰ সময়ত, স্বীকৃতিৰ বিপৰীতে নিৰৱচ্ছিন্নভাৱে প্ৰদান কৰিম।
- এবিএইচএফএলে ঋণ চুক্তিত পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বাবে লোৱা জৰিমনাসমূহ গাঢ় ৰঙেৰে উল্লেখ কৰিব লাগিব।
- এমআইটিচিৰ অংশ হিচাপে গঠন কৰা মূল তথ্য বিবৃতি (কেএফএছ), য'ত এই প্ৰযোজ্য, সকলো ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান সামগ্ৰীৰ বাবে চুক্তি কাৰ্য্যকৰী কৰাৰ পূৰ্বে ঋণগ্ৰহণকাৰীক গ্ৰহণযোগ্যতাৰ বাবে প্ৰদান কৰা হ'ব।

(iii) ঋণৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ যোগাযোগ

আমি যিজন গ্ৰাহকৰ আবেদন নাকচ কৰা হৈছে তেওঁক তেওঁলোকৰ আবেদন নাকচ কৰাৰ কাৰণ(সমূহ) উল্লেখ কৰি লিখিতভাৱে যোগাযোগ কৰিম।

(iv) চৰ্ত আৰু নিয়মৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি ঋণ প্ৰদান

- গ্ৰাহকে ঋণ চুক্তি বা গ্ৰাহকৰ সৈতে নিষ্পাদন কৰা অন্যান্য ঋণৰ নথিপত্ৰৰ অংশ হিচাপে গঠিত অনুমোদন পত্ৰ বা বিতৰণ সূচীত উল্লেখ কৰা মানক চৰ্ত আৰু নিয়মৰ অধীনত গ্ৰাহকে কৰা বিতৰণ অনুৰোধ অনুসৰি বিতৰণ কৰা হ'ব।
- আমি আমাৰ গ্ৰাহকসকলক ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজাৰ দৰে স্থানীয় ভাষাত, বিতৰণৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, শাস্তিমূলক চাৰ্জ (যদি আছে), সেৱাৰ চাৰ্জ, প্ৰিপেমেন্ট চাৰ্জ, অন্যান্য প্ৰযোজ্যকে ধৰি চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ জাননী দিম আমি এইটোও নিশ্চিত কৰিম যে সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল সম্ভাৱ্যভাৱেহে প্ৰভাৱিত হয়। এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তি / কাৰ্য্যকৰী কৰা অন্যান্য নথিপত্ৰত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে।
- যদি এনে পৰিৱৰ্তন গ্ৰাহকৰ অসুবিধাৰ বাবে হয়, তেন্তে তেওঁ/ তেওঁলোকে ৬০ দিনৰ ভিতৰত আৰু কোনো জাননী নিদিয়াকৈ তেওঁলোকৰ একাউণ্ট বন্ধ কৰিব পাৰে বা কোনো অতিৰিক্ত চাৰ্জ বা সুত নিদিয়াকৈ ইয়াক সলনি কৰিব পাৰে।
- ঋণৰ নথিপত্ৰৰ অধীনত ধন পৰিশোধ বা পৰিৱেশন ত্ৰুটিৰ দ্বাৰা সিদ্ধান্ত বা অতিৰিক্ত ছিকিউৰিটি বিচৰা, ঋণৰ নথিপত্ৰৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।
- আমি সকলো বাবদ ধন পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে আমাৰ অন্য যিকোনো দাবীৰ বাবে যিকোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত ঋণৰ বাকী থকা ধনৰাশি উপলব্ধি কৰাৰ পিছত সকলো ছিকিউৰিটি মুকলি কৰিম। যদি এনে ছোট অফৰ অধিকাৰ ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে, তেন্তে গ্ৰাহক/ঋণ লোৱাসকলক বাকী দাবীসমূহৰ বিষয়ে সম্পূৰ্ণ বিৱৰণ আৰু সংশ্লিষ্ট দাবী নিষ্পত্তি / পৰিশোধ নোহোৱালৈকে আমি ছিকিউৰিটিসমূহ ৰখাৰ অধিকাৰ থকা চৰ্তসমূহৰ সৈতে একে বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব।
- আমি সকলো মূল স্থাৱৰ/ স্থাৱৰ সম্পত্তিৰ নথিপত্ৰ মুকলি কৰিম আৰু যিকোনো পঞ্জীয়নত পঞ্জীয়ন কৰা চাৰ্জসমূহ সম্পূৰ্ণ পৰিশোধৰ পিছত আৰু ঋণ একাউণ্ট বাস্তৱায়িত / নিষ্পত্তি কৰাৰ ৩০ দিনৰ ভিতৰত আঁতৰাই দিম, অন্য কোনো দাবীৰ বাবে কোনো বৈধ অধিকাৰ বা লিয়েনৰ অধীনত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বিৰুদ্ধে কোম্পানীটোৰ জাননী দিয়া হ'ব।

(v) সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন:

- a) অনুমোদনৰ সময়ত গ্ৰাহকসকলক ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাৱ্য দৃষ্টান্তমূলক প্ৰভাৱৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব যাৰ ফলত ইএমআই আৰু/বা টেন'ৰ বা দুয়োটাৰে পৰিৱৰ্তন হ'ব। ইয়াৰ পিছত ওপৰৰ কথাখিনিৰ বাবে ইএমআই/টেন'ৰ বা দুয়োটাৰে যিকোনো বৃদ্ধিৰ বাবে উপযুক্ত উপায়েৰে ঋণগ্ৰহণকাৰীক তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।
- b) এবিএইচএফএলৰ ৰেফাৰেন্স ৰেট/বেঞ্চমাৰ্ক ৰেটৰ পৰিৱৰ্তনৰ বাবে ভাসমান সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলে সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জৰ বাবে আমাৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত হোৱাৰ দৰে ব'ৰ্ডে অনুমোদিত নীতি অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট হাৰৰ ঋণলৈ যোৱাৰ বিকল্প থাকিব। সুতৰ ফ্লটিং হাৰৰ পৰা নিৰ্দিষ্ট সুতৰ হাৰলৈ সলনি হ'লে অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম (MITC)ৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত মাদুল / চাৰ্জ আৰোপ কৰা হ'ব।
- c) ঋণৰ টেন'ৰৰ যিকোনো সময়তে ঋণ লোৱাসকলে নিম্নোক্ত বিষয়সমূহৰ বাবে বিকল্পও থাকিব:
 - i. ইএমআই বৃদ্ধি বা টেন'ৰৰ প্ৰসাৰণ বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবে। এইটো এবিএইচএফএলৰ নীতিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত যোগ্যতাৰ নীতিৰ অধীনত আৰু এমআইটিচিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত চাৰ্জৰ অধীনত হ'ব। এবিএইচএফএলে এই কথা বিবেচনা কৰিব লাগে যে ফ্লটিং ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত টেন'ৰৰ বৃদ্ধিৰ ফলত ঋণাত্মক ক্ষয়সাধন হ'ব নালগে আৰু/বা পুনৰ্গঠনৰ সমান হ'ব নালগে আৰু
 - ii. ঋণৰ টেন'ৰৰ যিকোনো সময়তে উপলব্ধ চেনেলৰ জৰিয়তে এবিএইচএফএলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰি আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণভাৱে প্ৰিপেমেন্ট কৰা, এমআইটিচিৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত অনুসৰি ফোৰক্ল'জাৰ চাৰ্জ/ প্ৰিপেমেন্ট জৰিমনা আৰোপ কৰা।

4.2 গাৰাণ্টি

যেতিয়া কোনোবাই ঋণৰ নিশ্চয়তাদাতা হোৱাৰ কথা চিন্তা কৰিব, আমি তেওঁলোকক এই বিষয়ে অৱগত কৰিম:

- i. জামিনদাৰ হিচাপে তেওঁৰ দায়বদ্ধতা;
- ii. তেওঁ আমাৰ ওচৰত নিজকে যি দায়বদ্ধতা প্ৰদান কৰিব;
- iii. য'ত আমি নিশ্চয়তাদাতাক তেওঁৰ/ তেওঁলোকৰ দায়িত্ব পৰিশোধ কৰিবলৈ আহ্বান জনাম;
- iv. যদিহে তেওঁলোকে জামিনদাৰ হিচাপে পৰিশোধ কৰিব নোৱাৰে তেন্তে এবিএইচএফএলে তেওঁলোকৰ অন্যান্য ধনৰ আশ্ৰয় লয় নেকি;
- v. জামিনদাতা হিচাপে তেওঁৰ/তেওঁলোকৰ দায়বদ্ধতা এটা নিৰ্দিষ্ট কোৱাণ্টামত সীমাবদ্ধ নেকি বা সেইবোৰ সীমাহীন নেকি;
- vi. জামিনদাৰ হিচাপে তেওঁৰ/তেওঁলোকৰ দায়বদ্ধতাসমূহ নিষ্পত্ত হোৱাৰ সময় আৰু পৰিস্থিতিৰ লগতে এবিএইচএফএলে তেওঁক ইয়াৰ বিষয়ে অৱগত কৰাৰ ধৰণ; আৰু আমি তেওঁলোকক ঋণ লোৱাজনৰ জনা আৰ্থিক অৱস্থাৰ যিকোনো বস্তুগত বিৰূপ পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে অৱগত কৰিম, যাৰ বাবে তেওঁ/তেওঁলোকে নিশ্চয়তাদাতা হিচাপে থিয় দিছে।
- vii. যদিহে জামিনদাৰে বাবদ ধন পৰিশোধ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত উপায় থকাৰ পিছতো পাওনাদাৰ /ঋণদাতাই কৰা দাবী মানি চলিবলৈ অস্বীকাৰ কৰে, তেন্তে এনে জামিনদাৰক ইচ্ছাকৃতভাৱে ডিফল্ট কৰা বুলিও গণ্য কৰা হ'ব।

4.3 গোপনীয়তা

আমি আপোনাৰ সকলো ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰিম [যেতিয়া আপুনি আৰু গ্ৰাহক নহয়], আৰু তলত দিয়া নীতি আৰু নীতিসমূহৰ দ্বাৰা পৰিচালিত হ'ম। গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ সৈতে জড়িত তথ্য বা তথ্য, গ্ৰাহকে প্ৰদান কৰা হওক বা অন্যথা, আমাৰ গোটৰ অন্য কোম্পানী/সন্তাকে ধৰি, তলত দিয়া ব্যতিক্ৰমী ক্ষেত্ৰসমূহৰ বাহিৰে আন কোনো ব্যক্তিক প্ৰকাশ নকৰো:

যদি আমি তথ্য আইনক দিব লাগে;

- যদি জনসাধারণৰ প্ৰতি তথ্য প্ৰকাশ কৰাৰ কৰ্তব্য থাকে;
- যদি আমাৰ স্বাৰ্থই আমাক তথ্য দিবলৈ বাধ্য কৰে (উদাহৰণস্বৰূপে, প্ৰৱঞ্চনা ৰোধ কৰিবলৈ) কিন্তু আমি ইয়াক বিপণনৰ উদ্দেশ্যে গ্ৰাহক বা গ্ৰাহকৰ একাউণ্টৰ বিষয়ে তথ্য (নাম আৰু ঠিকনাকে ধৰি) আন কাকো, আমাৰ গোটৰ অন্যান্য কোম্পানীকে ধৰি দিয়াৰ কাৰণ হিচাপে ব্যৱহাৰ নকৰো;
- যদি গ্ৰাহকে আমাক তথ্য প্ৰকাশ কৰিবলৈ কয়, বা যদি আমাৰ গ্ৰাহকৰ অনুমতি আছে;
- যদি আমাক গ্ৰাহকৰ বিষয়ে কোনো ৰেফাৰেন্স দিবলৈ কোৱা হয়, তেন্তে আমি দিয়াৰ আগতে আমি গ্ৰাহকৰ সন্মতি লাভ কৰিম;
- গ্ৰাহকৰ বিষয়ে এবি.এইচ.এফ.এল.ৰ ব্যক্তিগত ৰেকৰ্ডসমূহত প্ৰৱেশৰ বাবে বৰ্তমানৰ আইনৰ অধীনত অধিকাৰৰ পৰিসৰৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক অৱগত কৰা হ'ব
- গ্ৰাহকে সন্মতি প্ৰদান নকৰালৈকে আমি গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ নকৰো।

4.4 ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সী

- যেতিয়া গ্ৰাহকে আমাৰ সৈতে ঋণৰ একাউণ্ট খুলিব, তেতিয়া আমি তেওঁক জনাই দিম যেতিয়া আমি তেওঁৰ একাউণ্টৰ সবিশেষ ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সী আৰু আমি তেওঁলোকৰ সৈতে কৰিব পৰা চুক্তিসমূহলৈ প্ৰেৰণ কৰিম।
- আমি ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক গ্ৰাহকে আমাৰ ওচৰত থকা ব্যক্তিগত ঋণৰ বিষয়ে তথ্য দিব পাৰে যদিহে:
 - গ্ৰাহকজন পেমেণ্টৰ ক্ষেত্ৰত পিছ পৰি আছে;
 - ঋণী ধনৰাশি বিতৰ্কিত নহয়; আৰু
 - গ্ৰাহকে আমাৰ আনুষ্ঠানিক দাবী অনুসৰণ কৰি, তেওঁৰ ঋণ পৰিশোধৰ বাবে আমি সন্তুষ্ট হোৱা প্ৰস্তাৱ দিয়া নাই।
- আমি ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক তেওঁৰ ঋণ একাউণ্টৰ দৈনন্দিন পৰিচালনাৰ বিষয়ে অন্য তথ্য দিম যদিহে গ্ৰাহকে আমাক অনুমতি দিছে।
- এই ক্ষেত্ৰত আমি গ্ৰাহকক লিখিতভাৱে ঘনিষ্ঠভাৱে যোগাযোগ কৰিব পাৰো যে আমি গ্ৰাহকসকলে আমাৰ ওচৰত ঋণৰ বিষয়ে তথ্য ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক দিবলৈ পৰিকল্পনা কৰিছো। সেই সময়ত আমি গ্ৰাহকক ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীৰ ভূমিকা আৰু আমি প্ৰদান কৰা তথ্যৰ প্ৰভাৱ গ্ৰাহকৰ ক্রেডিট লাভ কৰাৰ ক্ষমতাৰ ওপৰত কি হ'ব পাৰে সেই বিষয়ে বুজাম।
- আমি গ্ৰাহকসকলক আমি ক্রেডিট ৰেফাৰেন্স এজেন্সীসমূহক দিয়া তথ্যৰ প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিম, বা তেওঁলোকৰ প্ৰচাৰ পত্ৰিকা প্ৰদান কৰিম যিয়ে ক্রেডিট ৰেফাৰেন্সলিঙে কেনেকৈ কাম কৰে সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰে, যদিহে দাবী কৰা হয়।

4.5 বাবদ ধন সংগ্ৰহ

- যেতিয়াই আমি ঋণ দিম, তেতিয়াই আমি গ্ৰাহকক ধন পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে ধন পৰিশোধৰ পৰিমাণ, কাৰ্যকাল আৰু পৰিশোধৰ সময়ৰ বিষয়ে বুজাই দিম। কিন্তু যদি গ্ৰাহকে ধন পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি নচলে, তেন্তে বাবদ আদায়ৰ বাবে আইন অনুসৰি এক নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰা হ'ব। প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগত সাক্ষাত লৈ আৰু/বা যদি আছে তেন্তে নিৰাপত্তাৰ দখল কৰি সোঁৱৰাই দিয়া হ'ব।
- আমাৰ সংগ্ৰহ নীতি সৌজন্যতা, ন্যায্য ব্যৱহাৰ আৰু বুজাই দিয়াৰ ওপৰত নিৰ্মিত। আমি গ্ৰাহকৰ আস্থা আৰু দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলাত বিশ্বাস কৰোঁ। আমাৰ কৰ্মচাৰী বা বাবদ ধন সংগ্ৰহ বা / আৰু নিৰাপত্তা পুনৰ

দখল কৰাত আমাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ অনুমোদিত যিকোনো ব্যক্তিয়ে নিজকে চিনাক্ত কৰিব আৰু আমাৰ দ্বাৰা জাৰি কৰা কৰ্তৃত্ব পত্ৰ প্ৰদৰ্শন কৰিব আৰু অনুৰোধ কৰিলে আমাৰ দ্বাৰা বা আমাৰ কৰ্তৃত্বৰ অধীনত জাৰি কৰা তেওঁৰ পৰিচয় পত্ৰ গ্ৰাহকক প্ৰদৰ্শন কৰিব। আমি গ্ৰাহকক বাবদ ধনৰ সম্পৰ্কে সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিম আৰু বাবদ ধন পৰিশোধৰ বাবে পৰ্যাপ্ত জাননী দিবলৈ চেষ্টা কৰিম।

4.5.3 কৰ্মচাৰীৰ সকলো সদস্য বা সংগ্ৰহ বা/আৰু সুৰক্ষা পুনৰ দখলত আমাক প্ৰতিনিধিত্ব কৰিবলৈ অনুমোদিত যিকোনো ব্যক্তিয়ে তলত উল্লেখ কৰা নিৰ্দেশনাসমূহ অনুসৰণ কৰিব:

- গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সাধাৰণতে তেওঁলোকৰ পছন্দৰ স্থানত আৰু কোনো নিৰ্দিষ্ট স্থানৰ অনুপস্থিতিত, তেওঁলোকৰ বাসস্থানত আৰু যদি উপলব্ধ নহয়, ব্যৱসায়/বৃত্তিৰ স্থানত যোগাযোগ কৰা হ'ব।
- পৰিচয় আৰু প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ কৰ্তৃত্ব প্ৰথম পৰ্যায়ত গ্ৰাহকক জনোৱা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা সন্মান কৰা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ সৈতে হোৱা সকলো আদান-প্ৰদানত পেছাদাৰী আৰু আনুষ্ঠানিক ভাষা ব্যৱহাৰ কৰা হ'ব।
- গ্ৰাহকৰ স্থানলৈ যোৱাৰ সময়ত শালীনতা আৰু শিষ্টাচাৰ বজাই ৰাখিব লাগিব।
- সাধাৰণতে, আমাৰ প্ৰতিনিধিসকলে গ্ৰাহকৰ সৈতে ০৮০০ ঘণ্টাৰ পৰা ১৯০০ ঘণ্টাৰ ভিতৰত যোগাযোগ কৰিব, যদিহে গ্ৰাহকৰ ব্যৱসায় বা বৃত্তিৰ বিশেষ পৰিস্থিতিয়ে অন্য ধৰণে দাবী নকৰে।
- কোনো এটা নিৰ্দিষ্ট সময়ত বা কোনো বিশেষ স্থানত ফোন এৰাই চলিবলৈ গ্ৰাহকৰ অনুৰোধক যিমান পাৰি সন্মান কৰা হ'ব।
- আমি বাবদ আদায়ৰ বাবে কৰা প্ৰচেষ্টাসমূহৰ নথিভুক্ত কৰিম আৰু গ্ৰাহকসকললৈ প্ৰেৰণ কৰা যোগাযোগৰ কপিসমূহ ৰেকৰ্ডত ৰখা হ'ব।
- বাবদ ধন সম্পৰ্কীয় বিবাদ বা মতানৈক্য পাৰস্পৰিকভাৱে গ্ৰহণযোগ্য আৰু শৃংখলাবদ্ধভাৱে সমাধান কৰিবলৈ সকলো সহায় দিয়া হ'ব।
- পৰিয়ালত শোক বা এনে অন্য দুৰ্যোগৰ দৰে অনুপযুক্ত অনুষ্ঠান বাবদ ধন সংগ্ৰহৰ বাবে ফোন/দৰ্শন কৰাৰ বাবে এৰাই চলা হ'ব।

4.6 অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থা

বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক পৰিস্থিতিত, এটা বহনক্ষম ব্যৱসায়িক মডেলৰ বাবে শ্ৰেষ্ঠ গ্ৰাহক সেৱা আগবঢ়োৱাটো অতি গুৰুত্বপূৰ্ণ। যিকোনো কৰ্পৰেট সত্তাৰ ব্যৱসায়িক জীৱনৰ এক অবিচ্ছেদ্য অংশ গ্ৰাহকৰ অভিযোগ।

এবিএইচএফএলত গ্ৰাহক সেৱা আৰু গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰধান কেন্দ্ৰবিন্দু। আমি বিশ্বাস কৰোঁ যে তৎকালীন আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰাটো কেৱল গ্ৰাহক আহৰণৰ বাবেই নহয়, বৰ্তমানৰ গ্ৰাহকৰ সৈতে দীৰ্ঘদিনীয়া অংশীদাৰিত্ব ধৰি ৰখা আৰু ৰখাৰ বাবেও অতি প্ৰয়োজনীয়। এবিএইচএফএলে বহুতো পদক্ষেপ লৈছে যিবোৰ গ্ৰাহকৰ অভিজ্ঞতা আৰু গ্ৰাহকৰ সৰ্বোত্তম অভিজ্ঞতা প্ৰদানৰ লক্ষ্যৰে এটা দক্ষ অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ ওপৰত গুৰুত্ব আৰোপ কৰিবলৈ ডিজাইন কৰা হৈছে।

এবিএইচএফএলৰ প্ৰতিকাৰ ব্যৱস্থাক অধিক শক্তিশালী কৰিবলৈ অভিযোগ ব্যৱস্থাই কোম্পানীয়ে নিয়োজিত যিকোনো আউটচ'ৰ্চড এজেন্সী / অংশীদাৰে প্ৰদান কৰা সেৱাৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা সমস্যাসমূহৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিব লাগিব।

বীমা সামগ্ৰী বিতৰণৰ বাবে এবিএইচএফএল ভাৰতীয় বীমা নিয়ন্ত্ৰণ আৰু উন্নয়ন কৰ্তৃপক্ষ ("আই আৰ ডি এ আই") ত কৰ্পৰেট এজেন্ট (কম্পোজিট) হিচাপে পঞ্জীয়নভুক্ত। সেই অনুসৰি এবিএইচএফএলে অনুজ্ঞাপত্ৰপ্ৰাপ্ত কৰ্পৰেট এজেন্ট হিচাপে গ্ৰহণ কৰা বীমা বিতৰণৰ সৈতে জড়িত সমস্যাসমূহ সমাধানৰ বাবেও অভিযোগ নিৰাময়ৰ চেনেল উপলব্ধ হ'ব।

4.6.1 গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন/অনুৰোধ/অভিযোগ নিয়ন্ত্ৰণ কৰাৰ ব্যৱস্থা

স্তৰ ১:

গ্ৰাহকসকলে আমাৰ প্ৰদান কৰা সেৱাসমূহৰ সৈতে জড়িত যিকোনো অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ তলৰ চেনেলসমূহ আছে বা এবিএইচএফএল বা ইয়াৰ প্ৰতিনিধিসকলৰ কোনো অনুচিত অসৎ আচৰণৰ ৰিপৰ্ট দিব বিচাৰিব পাৰে।

- আমাৰ গ্ৰাহক সেৱা হেল্পলাইনত 1800-270-7000 নম্বৰত ফোন কৰক (পুৱা ৯ বজাৰ পৰা নিশা ৯:০০ বজালৈ কাৰ্য্যকৰী। সোমবাৰৰ পৰা দেওবাৰলৈ)
- আমাক ইমেইল কৰক care.housingfinance@adityabirlacapital.com
- তলত উল্লেখ কৰা ঠিকনাত আমাক লিখক:
আদিত্য বিৰলা হাউছিং ফাইনেঞ্চ লিমিটেড – গ্ৰাহক সেৱা কোষ
আৰ টেক পাৰ্ক, ১৫ নং মহলা, নিৰ্লন কমপ্লেক্স, অফ ৱেষ্টাৰ্ণ এক্সপ্ৰেছ হাইৱে,
গোৱেগাঁও ইষ্ট, মুম্বাই- 400 063
- নতুবা গ্ৰাহকে বন্ধৰ দিনবোৰৰ বাহিৰেও অৰ্থাৎ প্ৰতি ১ম আৰু ২য় শনিবাৰে, সকলো দেওবাৰ আৰু ৰাজহুৱা বন্ধৰ দিনৰ বাহিৰে, ওচৰৰ এবিএইচএফএল শাখাসমূহলৈও যাব পাৰে (সময়- পুৱা ৯.৩০ বজাৰ পৰা সন্ধিয়া ৬ বজালৈ) –

স্তৰ ২:

যদি কোনো গ্ৰাহকৰ পৰা লিখিতভাৱে অভিযোগ লাভ কৰা হয়, তেন্তে এবিএইচএফএলে এসপ্তাহৰ ভিতৰত স্বীকাৰ/উত্তৰ দিবলৈ চেষ্টা কৰিব লাগিব। স্বীকৃতিত অভিযোগৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলগীয়া বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবী থাকিব। যদিহে অভিযোগ এবিএইচএফএল কাষ্টমাৰ চাৰ্ভিচ হেল্পলাইনত ফোনযোগে ৰিলে কৰা হয়, তেন্তে গ্ৰাহকক অভিযোগ নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব। যদি পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা চেনেলসমূহে প্ৰদান কৰা ৰিজ'লিউচন সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে এইলৈ লিখিব পাৰে:

মুৰব্বী – অভিযোগ নিৰাময় কোষত:

grievance.housingfinance@adityabirlacapital.com

We assure a response within 5 working days.

স্তৰ ৩:

যদি ওপৰৰ স্তৰ ২ য়ে প্ৰদান কৰা সমাধান এতিয়াও সন্তোষজনক নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে অভিযোগ নিৰাময় বিষয়ালৈ লিখিব পাৰে। অভিযোগ নিৰাময় বিষয়া ("GRO") যি প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া ("PNO")ও, তেওঁৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ তলত দিয়া ধৰণৰ:

শ্ৰীমতী শ্মিতা নাডকাৰ্ণী

দূৰভাষা নং: 08045860159

ইমেইল আইডি: ABHFL.grievancehead@adityabirlacapital.com

স্তৰ ৪:

যদি গ্ৰাহক এতিয়াও সন্তুষ্ট নহয় বা এমাহৰ ভিতৰত অভিযোগৰ সমাধান নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে হাউছিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানীসমূহৰ তত্ত্বাবধায়ক কৰ্তৃপক্ষ – নেচনেল হাউছিং বেংকৰ ওচৰত ডাকযোগে, নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত তলৰ লিংকত আৰু ঠিকনাত আবেদন কৰিব পাৰে তলত দিয়া হৈছে:

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

নেচনেল হাউছিং বেংক

অভিযোগ নিৰাময় কোষ

তত্ত্বাবধান বিভাগ

নেচনেল হাউছিং বেংক, ৪র্থ মহলা, কোৰ-5A, ইণ্ডিয়া হেবিটেট চেণ্টাৰ, লোধি ৰোড,

নতুন দিল্লী - 110 003।

গ্ৰাহকে www.nhb.org.in চাব পাৰে (অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ মুৰব্বীৰ অধীনত, শাৰীৰিক ধৰণ আৰু অনলাইন ধৰণ (GRIDS)ত এটা অভিযোগ দাখিল কৰক)

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

4.6.2 বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ প্ৰয়োজনীয়তা

আমাৰ সকলো শাখাতে এবিএইচএফএলৰ তলত দিয়া ব্যৱস্থাসমূহ আছে:

- অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শ গ্ৰহণৰ উপযুক্ত ব্যৱস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগ নম্বৰ প্ৰদৰ্শন কৰা
- সমস্যা সমাধানৰ বাবে টাৰ্ণআউট সময়, বৃদ্ধিৰ বাবে মেট্ৰিক্স আদি।
- যদিহে অভিযোগকাৰীয়ে এমাহৰ ভিতৰত কোম্পানীটোৰ পৰা সঁহাৰি নাপায় বা লাভ কৰা সঁহাৰিত অসন্তুষ্ট হয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীয়ে এন এইচ বিৰ ৱেবছাইটত অনলাইনত বা তাৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰি নেচনেল হাউছিং বেংকৰ অভিযোগ নিৰাময় কোষৰ কাষ চাপিব পাৰে।

অভিযোগ নিৰাময় ইউনিটৰ প্ৰক্ৰিয়াই গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে সকলো অভিযোগ বন্ধ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

তেওঁলোকে নিশ্চিত কৰিব যে অভিযোগটো তেওঁৰ পৰ্যায়ত সমাধান কৰা সম্ভৱ নহ'লে উপযুক্ত স্তৰলৈ উন্নীত কৰা হয়। চূড়ান্ত প্ৰচেষ্টা হ'ল আমি এনে পৰিস্থিতিত উপনীত হোৱাটো নিশ্চিত কৰা য'ত আমাৰ গ্ৰাহকে ফলপ্ৰসূ প্ৰতিকাৰ লাভ কৰিবলৈ জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাক অভিযোগ কৰিব নালাগে, আমি এই অভিযোগসমূহ চম্ভালিবলৈ, অভিযোগৰ কাৰণ আৰু ইয়াৰ বৃদ্ধি আৰু ইয়াৰ পুনৰাবৃত্তি প্ৰতিৰোধৰ ওপৰত কাম কৰাৰ বাবে বুজাবুজিৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা পৰ্যালোচনা কৰিবলৈ এক শক্তিশালী ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছো।

4.6.3 সময়সীমা

অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ গ্ৰাহকে ওপৰত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা চেনেল ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে (গ্ৰাহকৰ অভিযোগ চম্ভালিবলৈ মেচিনেৰীত পইণ্ট (a) চাওক)। যদি অভিযোগ লিখিতভাৱে লাভ কৰা হৈছে, তেন্তে এবিএইচএফএলে এসপ্তাহৰ ভিতৰত স্বীকৃতি / সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰিব। স্বীকৃতিত অভিযোগৰ সৈতে মোকাবিলা কৰিবলগীয়া বিষয়াজনৰ নাম আৰু পদবী থাকিব লাগিব। যদি অভিযোগটো নিৰ্দিষ্ট টেলিফোন হেল্পডেস্ক বা গ্ৰাহক সেৱা নম্বৰত ফোনযোগে প্ৰেৰণ কৰা হয় (গ্ৰাহকৰ অভিযোগ চম্ভালিবলৈ মেচিনেৰীত পইণ্ট (a) চাওক), তেন্তে গ্ৰাহকক অভিযোগৰ ৰেফাৰেন্স নম্বৰ প্ৰদান কৰা হ'ব। বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত এবিএইচএফএলে হয় গ্ৰাহকলৈ চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰাৰ চেষ্টা কৰে নহয় অভিযোগ লাভ কৰাৰ পিছত এমাহৰ ভিতৰত অধিক সময় বিচৰাৰ বাবে এটা তথ্য প্ৰেৰণ কৰে আৰু গ্ৰাহক এতিয়াও সন্তুষ্ট নহ'লে তেওঁৰ অভিযোগ কেনেকৈ আগুৱাই নিব লাগে সেই বিষয়ে জনোৱা হ'ব।

যিবোৰ অভিযোগ লাভ কৰা হয় সেইবোৰ সঠিক দৃষ্টিভঙ্গীৰে দেখা যাব আৰু বিশ্লেষণ কৰা হ'ব।

যিকোনো বিষয়ত এবিএইচএফএলৰ ষ্টেণ্ডৰ যোগাযোগ গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা হ'ব। জড়িত বিষয়সমূহ পৰীক্ষাৰ বাবে কিছু সময়ৰ প্ৰয়োজন হোৱা অভিযোগসমূহ তৎকালীনভাৱে স্বীকাৰ কৰা হ'ব।

ঋণ লোৱাসকলে উত্থাপন কৰা ফিনটেক/ ডিজিটেল ঋণ সম্পৰ্কীয় অভিযোগ/ বিষয়সমূহৰ সৈতে ওপৰৰ দফা (a)ত ওপৰত উল্লেখ কৰা ধৰণে পিএনঅ' /জিআৰঅ'ই মোকাবিলা কৰিব লাগিব।

এনে পিএনঅ' / জিআৰঅ'ই নিজ নিজ ডিএলএৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ সৈতেও মোকাবিলা কৰিব লাগিব। পিএনঅ' / জিআৰঅ'ৰ যোগাযোগৰ বিৱৰণ কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইট, ইয়াৰ ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী আৰু ডিজিটেল

ঋণ প্রদানকাৰী এজেন্ট আৰু ঋণগ্রহণকাৰীক প্রদান কৰা কেএফএছতো বিশিষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত হ'ব।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / অভিযোগ নিষ্পত্ত কৰাত এবিএইচএফএলে কোনো নতুন পৰিৱৰ্তন অন্তৰ্ভুক্ত কৰাৰ লগে লগে পূৰ্বতে উল্লেখ কৰা নীতিটো সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা কৰা হ'ব / সংশোধন কৰা হ'ব য'ত নতুন অভিযোগ চেনেলৰ পৰিৱৰ্তন অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব, যদি আছে।

ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা আৰু পৰিচালনাৰ বিভিন্ন পৰ্যায়ত অভিযোগ নিৰাময় ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ সময়ে সময়ে পৰ্যালোচনা এবিএইচএফএলে গ্ৰহণ কৰিব আৰু এনে পৰ্যালোচনাৰ একত্ৰিত প্ৰতিবেদন নিয়মীয়াকৈ ব'ৰ্ডে নিৰ্ধাৰণ কৰা পৰিচালনা সমিতিৰ ওচৰত দাখিল কৰা হ'ব।

4.6.4 অত্যধিক সুত লোৱাৰ নিয়ন্ত্ৰণ

কোম্পানীয়ে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ বাবে ল'বলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে পুঁজিৰ খৰচ, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে।

সুতৰ হাৰ ঋণ লোৱাজনৰ বিপদৰ গ্ৰেডেচনৰ ওপৰত বহুখিনি নিৰ্ভৰ কৰে অৰ্থাৎ আৰ্থিক শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায়ক প্ৰভাৱিত কৰা নিয়ন্ত্ৰণমূলক পৰিৱেশ, প্ৰতিযোগিতা, ঋণ লোৱাজনৰ অতীতৰ ইতিহাস আদিৰ ওপৰত।

সুতৰ হাৰ বছৰেকীয়া কৰা হ'ব যাতে ঋণ লোৱাজনে একাউণ্টত লোৱা হ'বলগীয়া সঠিক হাৰসমূহৰ বিষয়ে সচেতন হয়।

ঋণ লোৱাসকলৰ পৰা সংগ্ৰহ কৰা কিস্তিয়ে সুত আৰু মূলধনৰ মাজৰ বিভাজন স্পষ্টভাৱে সূচায়।

কোম্পানীয়ে যাতে গ্ৰাহকৰ পৰা ঋণ আৰু অগ্ৰিম ধনৰ ওপৰত অত্যধিক সুতৰ হাৰ আৰু চাৰ্জ লোৱা নহয় (দণ্ডবিধিৰ অভিযোগকে ধৰি), তাৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ব'ৰ্ডে সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে এটা নীতি গ্ৰহণ কৰিছে ("সুতৰ হাৰ নীতি") আৰু সেয়া কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত কৰা হৈছে।

4.6.5. ঋণৰ একাউণ্টত দণ্ডনীয় চাৰ্জ

- ঋণগ্রহণকাৰীয়ে ব্যৱহাৰ কৰা সামগ্ৰী / সেৱাসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহকে ধৰি কোনো চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ অমান্য কৰা / অমান্য কৰা / উলংঘা কৰাৰ বাবে আমি গ্ৰাহকসকলক দণ্ডনীয় চাৰ্জৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিম।
- শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ কোনো মূলধনীকৰণ নহ'ব অৰ্থাৎ এনে চাৰ্জৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব। কিন্তু পলমকৈ পৰিশোধ কৰাৰ সুত নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ পৰা প্ৰতিকাৰৰ তাৰিখলৈকে অনাদায় কিস্তিৰ পৰিমাণৰ ওপৰত আৰোপ কৰা হ'ব আৰু প্ৰচলিত সুতৰ হাৰত আৰোপ কৰা হ'ব আৰু সাধাৰণ পদ্ধতিত থকা এনে সুত / চাৰ্জ কম্পাউণ্ড কৰা হ'ব। ইয়াৰ উপৰিও কোম্পানীয়ে সুতৰ হাৰত কোনো অতিৰিক্ত উপাদান প্ৰৱৰ্তন নকৰিব।
- কোনো বিশেষ ঋণ / পণ্য শ্ৰেণীৰ ভিতৰত বৈষম্যমূলক নহৈ ঋণ চুক্তিৰ বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মকে ধৰি কোনো চৰ্ত আৰু নিয়মৰ অমান্য / অমান্যতা / উলংঘাৰ সৈতে শাস্তিমূলক চাৰ্জৰ পৰিমাণ যুক্তিসংগত আৰু সমানুপাতিক হ'ব লাগিব। 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহণকাৰীক, ব্যৱসায়ৰ বাহিৰেও অন্য উদ্দেশ্যৰ বাবে' অনুমোদিত ঋণৰ ক্ষেত্ৰত দণ্ডনীয় চাৰ্জ, বস্তুগত চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহ একেধৰণৰ অমান্যতাৰ বাবে অব্যক্তিগত ঋণগ্রহণকাৰীৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হোৱা শাস্তিমূলক চাৰ্জতকৈ বেছি হ'ব নালাগে।
- ঋণ চুক্তিত আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তসমূহ (এমআইটিচি) গ্ৰাহকসকলক স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা হৈছে, ইয়াৰ উপৰিও ৱেবছাইটত প্ৰদৰ্শিত কৰা হৈছে।

5. ওমবাডছমেন:

আৰ বি আইয়ে ৰিজাৰ্ড বেংক - সংহত ওমবাডছমেন আঁচনি, 2021 ("আঁচনি") গৃহ নিৰ্মাণ বিত্তীয় কোম্পানীসমূহলৈ সম্প্ৰসাৰণ কৰাৰ পৰিকল্পনা কৰিছে। যদিহে আঁচনিখন এবিএইচএফএলৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হয় তেন্তে শ্ৰীমতী স্মিতা নাডকাৰ্ণীক প্ৰধান ন'ডেল বিষয়া হিচাপে নিযুক্তি দিয়া হ'ব।

6. সাধাৰণ

- 6.1. ঋণ আবেদনত উল্লেখ কৰা সবিশেষসমূহ এবিএইচএফএলে তেওঁৰ বাসগৃহত আৰু/বা ব্যৱসায়িক টেলিফোন নম্বৰত যোগাযোগ কৰি আৰু/বা এই উদ্দেশ্যে নিযুক্তি দিয়া সংস্থাসমূহৰ জৰিয়তে তেওঁৰ বাসগৃহ আৰু/বা ব্যৱসায়িক ঠিকনাত শাৰীৰিকভাৱে পৰিদৰ্শন কৰি পৰীক্ষা কৰিব লাগিব, যদি প্ৰয়োজনীয় বুলি বিবেচিত হয়।
- 6.2. গ্ৰাহকৰ একাউণ্টত আৰু আৱক্ষী/অন্য তদন্তকাৰী সংস্থাৰ সৈতে যদি এবিএইচএফএলে তেওঁলোকক জড়িত কৰাৰ প্ৰয়োজন হয় তেন্তে গ্ৰাহকে সহযোগিতা কৰিব বুলি আশা কৰা হয়।
- 6.3. যদি গ্ৰাহকে প্ৰৱঞ্চনামূলক কাম কৰে, তেন্তে তেওঁৰ একাউণ্টৰ সকলো লোকচানৰ বাবে তেওঁ দায়ী হ'ব আৰু যদি গ্ৰাহকে যুক্তিসংগত যত্ন অবিহনে কাম কৰে আৰু ইয়াৰ ফলত লোকচান হয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তাৰ বাবে দায়ী হ'ব পাৰে।
- 6.4. ঋণ চুক্তিৰ চৰ্ত আৰু নিয়মত উল্লেখ কৰা উদ্দেশ্যৰ বাহিৰে এবিএইচএফএলে ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ কাম-কাজত হস্তক্ষেপ কৰাৰ পৰা বিৰত থাকিব লাগিব (যদিহে ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে পূৰ্বে প্ৰকাশ নকৰা তথ্য লক্ষ্য কৰা হোৱা নাই)।
- 6.5. ঋণ লোৱাৰ পৰা ঋণৰ একাউণ্ট হস্তান্তৰৰ বাবে অনুৰোধ লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত এবিএইচএফএলৰ সন্মতি বা অন্যথা অৰ্থাৎ আপিত, যদি আছে, অনুৰোধ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা ২১ দিনৰ ভিতৰত প্ৰেৰণ কৰিব লাগিব। এনে হস্তান্তৰ আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণভাৱে স্বচ্ছ চুক্তিবদ্ধ চৰ্ত অনুসৰি হ'ব লাগিব।
- 6.6. যেতিয়াই ঋণ দিয়া হয়, তেতিয়াই এবিএইচএফএলে গ্ৰাহকক ধন পৰিশোধৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে ধন পৰিশোধৰ পৰিমাণ, কাৰ্যকাল আৰু পৰিশোধৰ সময়ে সময়ে বুজাব লাগিব। কিন্তু যদি গ্ৰাহকে ধন পৰিশোধৰ সময়সূচী মানি নচলে, তেন্তে বাবদ আদায়ৰ বাবে আইন অনুসৰি এক নিৰ্দিষ্ট প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰিব লাগিব। প্ৰক্ৰিয়াটোত গ্ৰাহকক জাননী প্ৰেৰণ কৰি বা ব্যক্তিগত সাক্ষাৎকাৰ লৈ আৰু/বা যদি আছে তেন্তে নিৰাপত্তাৰ পুনৰ দখল কৰি সোঁৱৰাই দিয়া হ'ব।
- 6.7. ঋণ আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত এবিএইচএফএলে হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় লোৱা নহ'ব অৰ্থাৎ গ্ৰাহকৰ অভিযোগত কোম্পানীসমূহৰ কৰ্মচাৰীৰ অভদ্ৰ আচৰণো অন্তৰ্ভুক্ত হোৱাৰ বাবে এবিএইচএফএলে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে কৰ্মচাৰীসকলক গ্ৰাহকৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে মোকাবিলা কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ দিয়া হৈছে।
- 6.8. এবিএইচএফএলে সকলো ক্ষেত্ৰতে ঋণৰ আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু নিয়ম (এমআইটিচি) থকা এখন নথি লাভ কৰিব লাগিব। এই নথিখন এবিএইচএফএলে লাভ কৰি থকা বৰ্তমানৰ ঋণ আৰু নিৰাপত্তাৰ নথি-পত্ৰৰ উপৰিও হ'ব। এবিএইচএফএল আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ মাজত যথাযথভাৱে নিষ্পাদন কৰা ডুপ্লিকেট কপি স্বীকৃতিৰ অধীনত ঋণগ্ৰহণকাৰীক গতাই দিয়া হ'ব।
- 6.9. এবিএইচএফএলে তেওঁলোকৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বিষয়ে এই ভাষাসমূহৰ যিকোনো এটা বা ততোধিক ভাষাত প্ৰদৰ্শন কৰিব লাগিব: হিন্দী, ইংৰাজী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষা।
- 6.10. ঋণ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত এবিএইচএফএলে লিংগ, জাতি আৰু ধৰ্মৰ ভিত্তিত বৈষম্য কৰিব নোৱাৰিব। তদুপৰি, এবিএইচএফএলে দৃষ্টিশক্তিহীন বা শাৰীৰিকভাৱে অক্ষম আবেদনকাৰীসকলকো পণ্য, সেৱা, সুবিধা আদি সম্প্ৰসাৰণৰ ক্ষেত্ৰত বৈষম্যমূলক ব্যৱহাৰ নকৰে। কিন্তু ইয়াৰ ফলত এবিএইচএফএলে সমাজৰ বিভিন্ন শ্ৰেণীৰ বাবে ক্ষেত্ৰমৰ্ক কৰা আঁচনি প্ৰতিষ্ঠা বা অংশগ্ৰহণ কৰাত বাধা নাপায়।
- 6.11. স্থানীয় ভাষাত ন্যায্য পদ্ধতি সংহিতা বিভিন্ন অংশীদাৰৰ তথ্যৰ বাবে কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত ৰখা হ'ব।