

गोदरेज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड

न्याय्य आचार संहिता

अनुक्रमणिका

पार्श्वभूमी	2
उद्दिष्टे	2
संहितेचा वापर	2
कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	2
कर्जाचे मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याची माहिती	2
कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी.....	3
कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह	3
समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे.....	4
जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे.....	4
डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (डीएलपी) द्वारे घेतलेले कर्ज.....	5
कंपनीकडून शारीरिक/दृष्टीहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा	5
संचालक मंडळाची जबाबदारी.....	5
तक्रारी आणि विवाद निवारण.....	5
संवादाची पद्धत.....	6
कंपनीने आकारलेले व्याज.....	6
जाहिरात, विपणन आणि विक्री.....	6
जामीनदार	7
गुप्तता आणि गोपनीयता	7
कर्जाच्या प्री-पेमेंट /प्री-क्लोजरसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे	8
कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी प्रमुख तथ्ये विधान (केएफएस).....	9
सामान्य	10
संहितेचा आढावा.....	10

न्याय्य आचार संहिता

पार्श्वभूमी

गोदरेज हाऊसिंग फायनान्स लिमिटेड ("जीएचएफ" किंवा "कंपनी") या गृह वित्त कंपनीला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गृह वित्त कंपनी) निर्देश, २०२५ ("आरबीआय निर्देश") आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५, तसेच वेळोवेळी सुधारित केलेल्या इतर लागू नियमांनुसार, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") द्वारे जारी केलेल्या 'निष्पक्ष व्यवहार संहिता मार्गदर्शक तत्वांचे' पालन करणे आवश्यक आहे. त्यानुसार, कंपनीने मंडळाच्या मान्यतेने न्याय्य आचार संहिता स्वीकारली आहे.

उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षा करता येतील याची चांगली समज असेल;
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे;

संहितेचा वापर

ही संहिता सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल, मग ती जीएचएफएल, तिच्या उपकंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेखाली) द्वारे काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केली जात असो.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.
- कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/प्रभार, कर्जाची रक्कम मंजूर न झाल्यास/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क/दंड, जर असेल तर, कर्ज स्थिर वरून फ्लोटिंग रेटमध्ये बदलण्यासाठी किंवा उलट करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाची उपस्थिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दल कंपनी पारदर्शकपणे कर्जदाराला माहिती देईल. कंपनी कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजूर करण्यातील सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल.
- कर्जदारावर आकारले जाणारे सर्व प्रभार/शुल्क भेदभावरहित आहेत,
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती असते जी इतर वित्त कंपन्यांनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करण्यास सक्षम करते आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करते.

- e) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची माहिती असेल,
- f) कंपनीकडे सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देण्याची एक प्रणाली आहे.
- g) शक्यतो, कर्ज अर्ज किती कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये दर्शविले पाहिजे.

कर्जाचे मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याची माहिती

- a) कंपनी अर्जांच्या वेळी कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती गोळा करण्याचा प्रयत्न करते. तथापि, जर कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल, तर ती ग्राहकांना पुन्हा संपर्क साधला जाईल हे त्वरित कळवण्याचा प्रयत्न करते.

- b) कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्री-पेमेंट शुल्क, दंड आकार (जर असेल तर) यासह सर्व अटी आणि शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीचा लेखी स्वीकार केला आहे हे तिच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.
- c) कर्ज करारात कंपनीने उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारा दंडात्मक आकार ठळक अक्षरात नमूद करावा.
- d) कर्ज वाटपाच्या वेळी कंपनी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत तिच्या ग्राहक पोर्टलद्वारे देईल, ज्यावर कर्जदार प्रवेश करू शकेल.
- e) जर कंपनी ग्राहकांना कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ती नाकारण्याचे कारण(णे) लेखी स्वरूपात कळवेल.

कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

- कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला गेला तर तो 'दंड आकार' मानला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो अॅडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल.
- दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही (अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही)
- दंडात्मक शुल्क हे घटनेवर आधारित आकस्मिक शुल्क असल्याने जे प्रत्येक परिस्थितीसाठी वेगळे असेल, ते वार्षिक केले जाऊ शकत नाहीत,
- पूर्वीच्या थकबाकीवरील दंडात्मक शुल्कावर अतिरिक्त/नवीन दंडात्मक शुल्क आकारले जाऊ शकत नाही.
- व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक नसावा,
- व्याजदर आणि शुल्क धोरणात दंड आकार समाविष्ट असेल,
- 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, अशाच प्रकारच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना कर्ज करारात आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) मध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे.
- जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल.
- शुल्क आकारण्याच्या बाबतीत कंपनी कर्जदारांना लागू असलेले दंड आकार आणि त्याचे कारण कळवेल.

कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह

- a) कागदपत्रांनुसार कर्जदाराला दिलेल्या वितरण अनुसूचीनुसार / वितरण अटीनुसार वितरण केले जाईल.

- b) एमआयटीसी किंवा कर्ज करारात नमूद केलेल्या यंत्रणेतील वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंड आकार (जर असेल तर), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल.
- c) कंपनी खात्री करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील.
- d) जर असा बदल ग्राहकाच्या नुकसानीचा असेल, तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो/ते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता ते बदलू शकतो/ते.
- e) करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागवण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

कंपनीने खात्री करावी की मंजूरीच्या वेळी कर्जदाराला संभाव्य दर बदलाची माहिती दिली जाईल आणि व्याजदर रीसेट करताना कर्जदाराला खालील पर्याय दिले जातील.

- a) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा
- b) कालावधी वाढवणे किंवा
- c) दोन्ही पर्यायांचे संयोजन
- d) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी, अंशतः किंवा पूर्णतः, प्रीपेमेंट

तथापि, कर्जदारांना निश्चित व्याजदर बदलण्याचा पर्याय कंपनी आपल्या विवेकबुद्धीनुसार आणि सध्याच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार प्रदान करू शकते.

कंपनीच्या विवेकबुद्धीनुसार आणि सध्याच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत कितीही वेळा व्याजदर बदलण्याची परवानगी दिली जाऊ शकते. रूपांतरण / स्विच / प्रीपेमेंट शुल्क शुल्काच्या अनुसूचीनुसार लागू असतील.

फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढल्याने नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.

कंपनी कर्जदाराला मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केलेले तपशील तिमाही आधारावर कळवेल.

जंगम / स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे

कर्जदारविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व थकबाकी परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज परत करेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करेल आणि रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणी केलेला बोजा काढून टाकेल.

कंपनी कर्जदाराच्या पसंतीनुसार गृह शाखेतून किंवा इतर कोणत्याही शाखेतून मालमतेची कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय कर्जदाराला देईल.

एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या बाबतीत कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे परत करण्याची प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली आहे.

कर्जाची पूर्ण परतफेड/समाप्ती झाल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे बोजा समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल.

जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल तर ती सध्याच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार कर्जदाराला भरपाई देईल.

मूळ जंगम/स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णपणे नुकसान/हानी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला मालमतेच्या कागदपत्रांच्या प्रती/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि विद्यमान मार्गदर्शक तत्वांनुसार कर्जदाराला भरपाई देईल.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (डीएलपी) द्वारे घेतलेले कर्ज

ज्या प्रकरणांमध्ये डीएलपी (DLP) द्वारे कर्जदारांना शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी कर्ज दिले जाते, अशा प्रकरणांमध्ये कंपनीने खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जावीत,
- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकांना, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्यांच्याशी संवाद साधत आहेत त्यांचे नाव आधीच सांगण्याचे निर्देश दिले जावेत.
- मंजुरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र जारी केले जावे,
- कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना दिले जावे,
- कंपनीने नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी पर्यवेक्षण आणि देखरेख सुनिश्चित केली जावी,
- कंपनी तिच्या तक्रार निवारण यंत्रणेला देखील अद्ययावत करेल आणि त्यांतर्गत डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मचा समावेश करेल.

कंपनीकडून शारीरिक/दृष्टीहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा

अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टीहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करतील.

कंपनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व स्तरांवर आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेला एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल.

शिवाय, कंपनी अपंग व्यक्तींनी आधीच स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत त्यांच्या

तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करत आहे.

संचालक मंडळाची जबाबदारी

- a) कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि विवादांचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे जी संस्थेच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केली आहे.
- b) ही यंत्रणा कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करते.
- c) संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य आचार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा वार्षिक आढावा घेईल.

तक्रारी आणि विवाद निवारण

तक्रार आणि विवाद निवारणासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणात समाविष्ट आहेत.

संवादाची पद्धत

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर विविध स्थानिक भाषेत न्याय्य आचार संहिता प्रकाशित केली आहे.

कंपनीने आकारलेले व्याज

- कंपनी बोर्डांने निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे जे कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करण्यास मदत करते.
- कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले जातात आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातात.
- जीएचएफएलच्या मंडळाने त्यांच्या व्याजदर आणि शुल्क धोरणांतर्गत दंडात्मक शुल्कासाठी धोरण निश्चित केले आहे. (जर असेल तर व्याजदर आणि दंड आकार) हा वार्षिक दर आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.
- व्याजदर आणि जोखमीचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन आणि दंड आकार (जर असेल तर) कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल. व्याजदरात बदल झाल्यास वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्यतनित केली जाईल.
- कर्जदारांसोबत शेअर केलेली परतफेड अनुसूची कंपनीच्या परतफेडीच्या अनुसूचीत व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शवते.
- कंपनी व्याजदर आणि शुल्क धोरणात नमूद केलेल्या तत्वांनुसार व्याजदर / शुल्क निश्चित करते,
- तक्रार निवारण समिती, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जदारांशी संवाद साधण्यात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया आणि कामकाजावर लक्ष ठेवते.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

कंपनीने खालील गोष्टी केल्या

पाहिजेत:

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यपूर्ण असल्याची खात्री करेल.
- कोणत्याही माध्यमांमध्ये आणि प्रचारात्मक साहित्यात, सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ देणाऱ्या कोणत्याही जाहिरातीमध्ये, कंपनी इतर शुल्क आणि प्रभार लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी आणि शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- कंपनी त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना देऊन; टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर अनुसूची इत्यादी प्रदान करून

व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि प्रभार (जर असेल तर दंड आकारासह) बदल माहिती प्रदान करेल.

- d) जर कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा घेतल्यास, कंपनी खात्री करेल की असे तृतीय पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल तर) कंपनीप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळतील.
- e) कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल कळवू शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरबद्दलची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच दिली जाऊ शकते जेव्हा त्यांनी/तिने अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.
- f) कंपनीने त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (डीएसए) साठी एक आचारसंहिता निर्धारित केली आहे ज्यांच्या सेवा उत्पादने/सेवांच्या बाजारपेठेसाठी वापरल्या जातात ज्यामध्ये इतर बाबींबरोबरच, जेव्हा ते उत्पादने वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असते.

- g) आरबीआयच्या निर्देशानुसार, कंपनीने संचालक मंडळाच्या मान्यतेने आउटसोर्सिंग धोरणाचा भाग म्हणून डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारली आहे.
- h) कंपनीच्या प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डीएसएने या संहितेचे उल्लंघन करून कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा कृती केली आहे अशी तक्रार ग्राहकाकडून प्राप्त झाल्यास, तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरपाई करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाचा जामीनदार होण्याचा विचार करत असेल तेव्हा त्याला/तिला खालील गोष्टींची माहिती दिली पाहिजे:

- a) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
- b) तो/ती कंपनीप्रती किती दायित्व घेईल;
- c) ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यास सांगेल;
- d) जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यास अयशस्वी झाला/ली तर कंपनीकडे त्याच्या/तिच्या कंपनीतील इतर पैशांचा आधार आहे का;
- e) जामीनदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहे की ते अमर्यादित आहे; आणि
- f) जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होतील आणि कंपनी त्याला/तिला याबद्दल कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल याची माहिती.
- g) जर जामीनदाराने धनको/कर्जदात्याने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर त्याच्याकडे थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा जामीनदाराला जाणूनबुजून कर्ज न भरणारा म्हणूनही मानले जाईल.

ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही महत्त्वाच्या प्रतिकूल बदलांची माहिती कंपनी त्याला/तिला देईल.

गुप्तता आणि गोपनीयता

- a) ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती, वर्तमान आणि भूतकाळातील, खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि ती खालील तत्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केली जाईल.
- b) कंपनी खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा प्रदान केलेल्या ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा आमच्या सहयोगींसह कोणालाही उघड करणार नाही:
- जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल तर.
 - जर माहिती उघड करण्याचे जनतेप्रती कर्तव्य असेल तर.
 - जर कंपनीच्या हितसंबंधांमुळे त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी). कंपनीने खात्री करावी की ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दलची माहिती

(ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता यासह) इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, मार्केटिंगच्या उद्देशाने देण्याचे कारण म्हणून त्याचा वापर केला जाणार नाही.

- जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
 - जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर ते देण्यापूर्वी कंपनीने त्यांची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी.
- c) कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या गोपनीयता धोरणाद्वारे, जीएचएफएलकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत ग्राहकांना त्यांचे/तिचे अधिकार किती आहेत याची माहिती दिली जाते.
- d) ग्राहकाने विशिष्टपणे अधिकृत केल्याशिवाय कंपनी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

कर्जाच्या प्री-पेमेंट /प्री-क्लोजरसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे

- a) खालील परिस्थितींमध्ये गृहकर्ज बंद करण्यापूर्वी कंपनीकडून प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:
 - a. जिथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कोणत्याही स्रोताकडून प्री-क्लोज केले असेल.
 - b. जिथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर असते आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज प्री-क्लोज केले असते.
- b) या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्रोत" या शब्दाचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत असा आहे.
- c) कंपनी सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/ प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- d) सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंग यांचे संयोजन) गृहकर्जावर, प्री-क्लोजरच्या वेळी कर्ज स्थिर किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, स्थिर/ फ्लोटिंग दरावर लागू होण्यापूर्वीचे नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट कर्जात रूपांतर झाल्यानंतर, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नियम लागू होईल. हे यापुढे बंद करण्यात येणाऱ्या सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होते. हे देखील स्पष्ट केले आहे की स्थिर दर कर्ज म्हणजे असे कर्ज ज्यामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- e) गृहनिर्माण नसलेल्या कर्जासाठी, कंपनी विहित मार्गदर्शक तत्वांनुसार जप्ती शुल्क/ प्री-पेमेंट दंड आकारेल.

प्री-पेमेंटसाठी खालील मार्गदर्शक तत्त्वे 01 जानेवारी 2026 पासून लागू होतील:

सर्व **फ्लोटिंग रेट** कर्जे आणि अॅडव्हान्सवर प्री-पेमेंट शुल्क आकारण्याबाबत कंपनी खालील निर्देशांचे पालन करेल:

- (i) व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी व्यक्तींना, सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय, दिलेल्या सर्व कर्जासाठी, कंपनी प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही;
- (ii) सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय, व्यक्ती आणि एमएसईना व्यवसायाच्या उद्देशाने दिलेल्या सर्व कर्जासाठी, कंपनी ₹50 लाख पर्यंत मंजूर रक्कम/मर्यादा असलेल्या कर्जावर कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.

कर्जाच्या प्री-पेमेंटसाठी वापरल्या जाणाऱ्या निधीचा स्रोत काहीही असो, वरील मार्गदर्शक तत्त्वे लागू असतील, अंशतः किंवा पूर्णतः, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय.

दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंग दरांचे संयोजन) कर्जासाठी वरील मार्गदर्शक तत्वांची लागूता प्री-पेमेंटच्या वेळी कर्ज फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून असेल.

प्री-पेमेंट शुल्क प्रीपेड करित असलेल्या रकमेवर आधारित असेल.

कंपनीच्या व्याजदर आणि शुल्क धोरणानुसार, कंपनी कोणत्याही स्रोताद्वारे अंशतः किंवा पूर्ण भरलेल्या रकमेवर प्री-पेमेंट दंड आकारू शकते.

f) पूर्व-पेमेंट शुल्काची लागूता किंवा अन्यथा याची माहिती मंजूरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केली पाहिजे. पुढे, ज्या कर्ज आणि आगाऊ रकमांसाठी मुख्य तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करणे आवश्यक आहे, त्या बाबतीत ही माहिती KFS मध्ये देखील नमूद केली पाहिजे. येथे नमूद केल्यानुसार उघड न केलेले कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क कंपनीद्वारे आकारले जाणार नाही.

कर्जाची पूर्व-पेमेंट करताना कंपनीने पूर्वी माफ केलेले कोणतेही शुल्क/फी पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारली जाणार नाही.

कंपनीने स्वतःच्या इच्छेनुसार प्री-पेमेंट केल्यास कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.

कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी प्रमुख तथ्ये विधान (केएफएस)

- a) कंपनी/कंपन्यांचा समूह आणि कर्जदार यांच्यातील कर्ज करारातील प्रमुख तथ्ये म्हणजे कायदेशीरदृष्ट्या महत्त्वपूर्ण आणि निर्णायक तथ्ये जी कर्जदाराला माहितीपूर्ण आर्थिक निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी आवश्यक असलेली मूलभूत माहिती पूर्ण करतात.

मुख्य तथ्य विवरण (KFS) हे कर्ज कराराच्या मुख्य तथ्यांचे एक विवरण आहे, जे सोप्या आणि सहज समजण्यायोग्य भाषेत, भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५, वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार, नमूद केलेल्या प्रमाणित स्वरूपात कर्जदाराला प्रदान केले जाते.

- b) कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी त्यांना माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत करण्यासाठी कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना मंजुरी पत्रासह एक केएफएस प्रदान करेल. अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत केएफएस लिहिले जाईल. कर्जदाराला केएफएसची माहिती समजावून सांगितली जाईल आणि त्याला/तिला ती समजली आहे याची पोचपावती घेतली जाईल.

- c) केएफएसमध्ये कर्ज क्रमांक (युनिक प्रपोजल नंबर) असेल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी त्याची वैधता कालावधी किमान तीन कामकाजाचे दिवस असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एक कामकाजाचे दिवस असेल.

कंपनीने केएफएस प्रदान केल्यानंतर कर्जदाराला कर्जाच्या अटी मान्य करण्यासाठी उपलब्ध असलेला कालावधी म्हणजे वैधता कालावधी. कर्जदाराने वैधता कालावधीत मान्य केल्यास, कंपनी केएफएसमध्ये दर्शविलेल्या कर्जाच्या अटीशी बांधील असेल.

- d) वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) हा कर्जदाराला क्रेडिटचा वार्षिक खर्च आहे ज्यामध्ये व्याजदर आणि कर्ज सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्क समाविष्ट आहेत जे कर्जदाराला केएफएसमध्ये प्रदान केले जातील.

- e) जर कंपनीने कर्जदारांकडून तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने प्रत्यक्ष आधारावर कोणतेही

शुल्क वसूल केले, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, तर ते देखील वार्षिक टक्केवारी दराचा (APR) भाग असेल आणि ते स्वतंत्रपणे उघड केले जाईल. ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये NBFC अशा शुल्कांच्या वसुलीमध्ये सामील आहे, त्या सर्व प्रकरणांमध्ये प्रत्येक पेमेंटसाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे वाजवी वेळेत कर्जदाराला प्रदान केली जातील.

- f) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जदाराकडून कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर कंपनीकडून कोणतेही शुल्क, प्रभार इत्यादी आकारले जाणार नाहीत.
- g) कर्ज कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी केएफएसचा सारांश बॉक्स म्हणून समावेश केला जाईल.

सामान्य

- a) कंपनी कोणत्याही सूक्ष्म-वित्त कर्जदाराला कर्ज देत नाही.
- b) कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात आल्याशिवाय) कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करत नाही.
- c) कर्जदाराकडून कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- d) जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा कंपनी परतफेड अनुसूचीद्वारे ग्राहकांना परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल.
- e) कंपनीने एक वसूली धोरण तयार केले आहे ज्यामध्ये परतफेड प्रक्रियेसंदर्भात आणि वसूली एजंट्सना नियुक्त करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे आहेत.
- f) कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदारामध्ये गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, कंपनी आरबीआयच्या निर्देशानुसार प्रदान केलेल्या नमुन्यानुसार सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) असलेले एक दस्तऐवज प्राप्त करेल. हे दस्तऐवज कंपनीकडून मिळवल्या जाणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांव्यतिरिक्त असेल.
- g) कंपनीने कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत एमआयटीसी तयार केले आहे आणि कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात योग्यरित्या अंमलात आणलेली प्रत ग्राहक पोर्टलवर अपलोड केली आहे.
- h) कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड आकार (जर असेल तर), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबींचे प्रदर्शन आवश्यक आहे. कंपनीने "नोटीस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाच्या इतर पद्धती" आणि "इतर मुद्दे" यावरील सूचनांचे पालन विहित मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार करावे.
- i) कंपनी त्यांच्या वेबसाइटवर त्यांची उत्पादने आणि सेवा इंग्रजीमध्ये प्रदर्शित करेल. कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करत नाही. शिवाय, कंपनी उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करताना अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांशी भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी आखलेल्या योजना सुरु करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखले जात नाही.
- j) संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी, कंपनी:
 - a. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करेल;
 - b. विनंतीनुसार काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे ही संहिता उपलब्ध करून देईल;
 - c. प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर ही संहिता उपलब्ध करून देईल; आणि
 - d. त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती देण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करेल.

संहितेचा आढावा

- a) संचालक मंडळाकडून दरवर्षी या संहितेचे पुनरावलोकन केले जाईल.
- b) संचालक मंडळ कधीही संपूर्ण पॉलिसी किंवा त्याचा कोणताही भाग सुधारित किंवा दुरुस्त करू शकते.
- c) निष्पक्ष व्यवहार संहिता पालनावरचा अहवाल वार्षिक आधारावर संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.
- d) तक्रार निवारण यंत्रणेवरील सहामाही अहवाल संचालक मंडळासमोर सादर करावा.