

1. परिचय

गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांसाठी उचित आचार संहिता मार्गदर्शक तत्त्वे, जी संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांशी व्यवहार करताना/नातेसंबंध निर्माण करताना उचित आचार मानके परिभाषित करतात, ती भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपन्या) निर्देश, 2025 (यापुढे "HFC निर्देश, 2025" म्हणून संदर्भित) आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता) निर्देश, 2025, दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025, (यापुढे "जबाबदार व्यवसाय आचारसंहिता निर्देश, 2025" म्हणून संदर्भित) नुसार तयार केली गेली आहेत ज्यात वेळोवेळी सुधारणा केल्या आहेत. या क्षेत्रातील सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचे पालन करण्याची गरज लक्षात घेऊन ही मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारण्यात आली आहेत. वरील निर्देशांनुसार, आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड ("आवास") ने "उचित आचार संहिता" तयार केली आहे आणि अंमलात आणली आहे. उचित आचार संहितेचे मूळ सार म्हणजे आवास आणि ग्राहक दोघांनाही मदत करणे.

2. कोडचा वापर

हे आवास च्या सर्व परिचालित/सेवा स्थानांवरून म्हणजेच शाखा, प्रदेश आणि कॉर्पोरेट कार्यालयातून देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू असेल. सर्व प्राधिकृत अधिकारी, समुपदेशक, भागीदार, उपकंपन्या आणि डिजिटल कर्ज देणारे प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेखाली) यांनी काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टाने, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने या संहितेचे काटेकोरपणे पालन केले पाहिजे.

3. 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/वितरित न झाल्यास किंवा नाकारल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्रीपेमेंट पर्याय आणि असेल तर त्यावरील शुल्क, विलंबित परतफेडीसाठी दंड असल्यास, कर्ज स्थिर वरून फ्लोटिंग रेटमध्ये बदलण्यासाठी किंवा उलट करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दलची सर्व माहिती आवास कर्जदाराला पारदर्शकपणे उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे तर, कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजुरीत समाविष्ट असलेल्या सर्व शुल्कांसह "सर्व खर्च" आवास पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. ते असे प्रभार/शुल्क भेदभावरहित असल्याची खात्रीही करेल.
- शारीरिकदृष्ट्या अपंग, दिव्यांग/अन्य प्रकारे सक्षम किंवा अंध व्यक्तींशी व्यवहार करताना आवास कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणार नाही. आवास अशा व्यक्तींना मानवतावादी दृष्टिकोनाने वागवेल आणि शाखेत भेट देणाऱ्या इतर ग्राहकांपेक्षा अशा व्यक्तींच्या प्रश्नांना/अर्जांना प्रतिसाद देण्यास प्राधान्य देईल. तसेच, ज्येष्ठ

नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या अपंग, अन्य प्रकारे सक्षम किंवा अंध आणि निरक्षर व्यक्तींसारख्या ग्राहकांना सेवा प्रदान करताना ते सोपे आणि सोयीस्कर बनवण्यासाठी आवास विशेष प्रयत्न करेल.

- d) कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतरांनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल.
तुलना करून कर्जदार माहितीवर आधारित निर्णय घेऊ शकतो. कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी दर्शविली पाहिजे.
- e) सर्व कर्ज अर्जांची पोचपावती देण्याची व्यवस्था आवास तयार करेल.
शक्यतो, कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये दर्शविले पाहिजे.

4. कर्ज मूल्यांकन, अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याबद्दलची सूचना

- a) साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती आवासकडून अर्जाच्या वेळी गोळा केली जाईल. जर कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा त्वरित संपर्क साधला जाईल.
- b) आवास ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत, मंजूर पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, कर्जाची रक्कम, तसेच वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, EMI रचना, प्री-पेमेंट शुल्क, दंड आकार यासह अटी आणि शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल आणि ग्राहकाकडून या अटी आणि शर्तीची लेखी स्वीकृती रेकॉर्डसाठी घेईल.
- c) आवास कर्ज करारात उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा ठळक अक्षरात उल्लेख करेल.
- d) कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना, आवास नेहमीच प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत पोचपावतीवर देईल.
- e) कर्ज अर्ज नाकारल्यास, ग्राहकाला आवास कर्ज देण्यास असमर्थ असल्याचे लेखी स्वरूपात कळवले जाईल आणि नकाराची कारणेही सांगितली जातील.

5. कर्जाचे वितरण तसेच अटी आणि शर्तीमध्ये बदल

- a) कर्ज करार/मंजुरी पत्रात दिलेल्या मान्य वितरण वेळापत्रकानुसार (मूळ किंवा सुधारित) वितरण केले जात आहे याची खात्री आवास करेल.
- b) वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंड आकार, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये बदल झाल्यास, आवास त्यांच्या ग्राहकांना स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत आगाऊ सूचना देईल. शिवाय, आवास हे सुनिश्चित करतील की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ "संभाव्य" पद्धतीने केले जातील आणि त्यासंदर्भात कर्ज

करारात आवश्यक कलम समाविष्ट केले जाईल.

- c) जर बदल ग्राहकांच्या गैरसोयीचे असतील, तर ते 60 (साठ) दिवसांच्या आत कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा सुधारित व्याज न भरता कधीही (सूचनेशिवाय) खाते बंद करू शकतात किंवा बदलू शकतात.

वेबसाइटवर उपलब्ध असलेल्या बोर्डांने मंजूर केलेल्या आवास ROI स्विच/रूपांतरण धोरणानुसार, सर्व विद्यमान कर्जदारांना विद्यमान लागू स्प्रेड प्रचलित लागू स्प्रेडमध्ये बदलण्याचा पर्याय आहे. सर्व अंशतः किंवा पूर्णपणे वितरित केलेल्या प्रकरणांसाठी, स्विच/रूपांतरण मिळविण्यासाठी देय असलेले स्विच/रूपांतरण शुल्क नमूद केले आहे आणि ते शुल्क वेळापत्रक आणि MITC नुसार असेल आणि सुविधा मिळवताना मूळ थकबाकी (POS) वर आकारले जाईल. एकूण करार केलेल्या कर्जापैकी वितरित न झालेल्या कर्जाच्या रकमेवर कोणतेही स्विच शुल्क आकारले जाणार नाही. ही सुविधा कर्ज खात्यात शून्य EMI/PEMI असलेल्या नियमित कर्जदारांना उपलब्ध आहे आणि कर्जदार आणि आवास यांच्यात आवश्यक कागदपत्रांसह परस्पर संमतीने ती लागू केली जाईल. कर्जदारांना उर्वरित कालावधी न बदलता त्यांचा EMI कमी करण्याचा किंवा त्यांचा EMI न बदलता उर्वरित कालावधी कमी करण्याचा पर्याय आहे. स्प्रेडचा रीसेट स्विचच्या तारखेपासून पुढील महिन्याच्या पुढील सायकल तारखेपासून प्रभावी होईल.

- d) पेमेंट परत मागण्याचा/वेगाने करण्याचा किंवा करारानुसार कृती करण्याचा किंवा अतिरिक्त तारण मिळविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा याची आवास खात्री करते.
- e) कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यानंतर आवास सर्व सिक््युरिटीज ताबडतोब परत करेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरपाई होईपर्यंत आवास यांना कोणत्या अटीखाली सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

6. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- a) आवासच्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि अडचणींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. या यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले आहे की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.
- b) आवासचे संचालक मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करेल.

7. तक्रारी आणि अडचण निवारण

- आवासकडे त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह, तक्रारी आणि अडचणी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे.

आमची ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा खालीलप्रमाणे आहे;

पायरी 1:

कृपया जवळच्या आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड शाखेला भेट द्या आणि शाखांमध्ये ठेवलेल्या "तक्रार आणि अडचण नोंदवही" मध्ये तुमची तक्रार नोंदवण्यासाठी तुमच्या तक्रारी/अडचणी द्या. (सोमवार ते शनिवार सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 6:30 पर्यंत कामकाजाच्या वेळेत)

किंवा तुम्ही लिहू शकता, मेल करू शकता किंवा कॉल करू शकता:

कंपनीच्या केंद्रीय ग्राहक संबंध व्यवस्थापन (CRM) कक्षाला खालील पद्धतीद्वारे

ग्राहक सेवा क्रमांक: - +91-0141-6618888

ग्राहक सेवा ई-मेल आयडी: - customercare@aavas.in

www.aavas.in या वेबसाइटवर नोंदणी करून

आम्ही तुमच्या तक्रारीला 15 दिवसांच्या आत प्रतिसाद देऊ.

पायरी 2:

जर तुम्हाला मिळालेल्या निर्णयाबद्दल तुम्ही समाधानी नसाल किंवा 15 दिवसांच्या आत तुम्हाला कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर तुम्ही **कंपनीच्या नोडल ऑफिसरला** लिहू शकता, मेल करू शकता, फॅक्स करू शकता किंवा कॉल करू शकता:

कु. प्रतिभा शर्मा

(नोडल ऑफिसर)

आवास फायनान्सियर्स लिमिटेड

201-202, 2nd मजला, साउथेंड स्केअर मानसरोवर इंडस्ट्रियल एरिया, जयपूर-302020 ई-मेल आयडी:

शेवटचे अद्यतन: 05 फेब्रुवारी 2026

pratibha.sharma@aavas.in

कार्यालय: +91 141-4659230

मोबाइल: +91 8003999547

प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकांना आमचा अंतिम प्रतिसाद पाठवू किंवा आम्हाला प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करू आणि ते 15 दिवसांच्या आत करण्याचा प्रयत्न करू.

पायरी 3:

जर तुमची तक्रार एक महिन्याच्या आतही सोडवली गेली नाही, तर तुम्ही तुमच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी खालील पत्त्यावर गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांच्या नियामक प्राधिकरण, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेशी थेट संपर्क साधू शकता:

राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक,

नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग,

(तक्रार निवारण कक्ष)

4th मजला, कोअर- 5ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110 003

तक्रारदार <https://grids.nhbonline.org.in> या लिंकवर तक्रार दाखल करून तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतात.

- जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर आवास त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पावतीमध्ये तक्रारीचे निराकरण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद असेल. जर तक्रार आवासच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे पाठवली गेली तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, आवास ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर तो/ती अजूनही समाधानी नसेल तर त्याला/तिला त्याची तक्रार पुढे नेण्याबाबत कळवले पाहिजे.
- आवासने तक्रार निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रारी दाखल करता येतात, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) प्रसिद्ध केली आहे आणि ती त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल याची विशेष खात्री केली आहे.
- आवासने त्यांच्या सर्व कार्यालयात/शाखेत आणि वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित करावे की जर तक्रारदाराला एका महिन्याच्या आत आवासकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादाने तक्रारदार असमाधानी असेल, तर तक्रारदार राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो,

NHB च्या वेबसाइटवर ऑनलाइन किंवा नवी दिल्लीतील NHB ला पोस्टद्वारे तक्रारी पाठवू शकतो.

8. उचित आचार संहिता भाषा आणि संवादाची पद्धत

- वर दिलेल्या निर्देशांवर आधारित उचित आचार संहिता (स्थानिक भाषेत) आवास त्यांच्या मंडळांच्या मान्यतेने लागू करेल.
- विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी आवासच्या वेबसाइटवरही ही माहिती पोस्ट केली जाईल.

9. आवास द्वारे आकारल्या जाणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

- आवासचे मंडळ निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करेल. कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क, कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले पाहिजेत आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले पाहिजेत.
- आवासच्या मंडळाने दंड आकारणी/इतर शुल्कांसाठी (जर असेल तर) स्पष्टपणे धोरण निश्चित केले असेल.
- व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि दंड आकारणी (जर असेल तर) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केली जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- व्याजदर आणि दंड आकारणी (जर असेल तर) वार्षिक दराने असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
- कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शविले पाहिजे.

10. आवास कडून आकारले जाणारे जास्तीचे व्याज

- आवास जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 25 मधील तरतुदींचे पालन करेल.
- आवास व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (जर असेल तर दंड आकारासह) निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी आणि शर्तीबाबत पारदर्शकतेबद्दल उचित आचार संहितेमधील निर्देश लक्षात ठेवावेत. कर्जदारांशी संवाद साधण्यात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी आवासने प्रक्रिया आणि कामकाजाचे निरीक्षण करण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा शेवटचे अद्यतन: 05 फेब्रुवारी 2026

तयार केली आहे.

11. कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी

वेळोवेळी सुधारित केलेल्या 'उचित कर्ज देण्याच्या पद्धती - कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकार' यावरील जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 30 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे 'आवास' पालन करेल.

12. समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार, समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावर फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करण्याबाबत जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 31 ते 32 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन आवास करेल.

13. जबाबदार कर्ज व्यवहार - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/वसुली केल्यावर जंगम/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे विमोचन.

वेळोवेळी सुधारित केलेल्या जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 35 ते 41 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन आवास करेल.

14. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

आवास हे सुनिश्चित करेल की:

- सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यपूर्ण आहे याची खात्री करण्यासाठी आवास जास्तीत जास्त पावले उचलेल.
- कोणत्याही माध्यमांमध्ये आणि प्रचारात्मक साहित्यात सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ देणाऱ्या कोणत्याही जाहिरातीमध्ये आवास इतर शुल्क आणि दंड लागू होतील की नाही आणि संबंधित अटी आणि शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे की नाही हे देखील सूचित करेल.
- ते व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि दंडांबद्दल माहिती त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना देऊन, टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे, आवासच्या वेबसाइटवर, नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्कद्वारे किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर वेळापत्रक प्रदान करून प्रदान करेल.
- मदत सेवा प्रदान करण्याच्या उद्देशाने तृतीय पक्ष/पक्षांच्या सहभागाच्या बाबतीत, आवासने हे सुनिश्चित करावे की तृतीय पक्ष/पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती त्याच प्रमाणात गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेने

शेवटचे अद्यतन: 05 फेब्रुवारी 2026

हाताळतील ज्या प्रमाणात ती आवासने स्वतःहून हाताळली असती.

- आवास वेळोवेळी त्यांच्या ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देईल. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरबद्दलची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच दिली जाऊ शकते जेव्हा त्याने/तिने/त्यांनी अशी माहिती/सेवा मिळविण्यासाठी मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून त्याची/तिची/त्यांची संमती दिली असेल.
- आवास त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्सना, जर असतील तर, आचारसंहिता लागू/निर्धारित करतील, ज्यांच्या सेवा उत्पादने/सेवांच्या विपणनासाठी वापरल्या जातात, ज्यामुळे इतर बाबींसह, जेव्हा ते उत्पादने वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असते.
- ग्राहकाकडून अशी कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, ज्यात आवास प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा मार्केटिंग एजंट यांनी कोणत्याही अनुचित वर्तनात सहभाग घेतला आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे, तर तक्रार/अडचणीची चौकशी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

15. हमीदार

कर्जासाठी हमीदार म्हणून विचारात घेतलेल्या व्यक्तीला आवासने खालील माहिती कळवावी,

- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व;
- आवासाकडे तो/ती स्वतः किती दायित्व घेण्यास तयार आहे;
- अशी परिस्थिती ज्यात आवास त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व फेडण्यास सांगेल;
- जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे भरण्यात अयशस्वी झाला/झाली तर आवासचा त्याच्या/तिच्या इतर पैशांवर हक्क आहे का;
- हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की अमर्यादित आहे; आणि हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होईल आणि आवास त्याला/तिला याबद्दल कोणत्या पद्धतीने सूचित करेल.
- जर हमीदाराने थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, आवासने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर अशा हमीदाराला जाणूनबुजून कर्जबुडवे म्हणूनही मानले जाईल.

ज्या कर्जदाराला तो/ती हमीदार आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही महत्त्वाच्या प्रतिकूल बदलांची माहिती आवास त्याला/तिला देईल.

16. खाजगी माहिती आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती (वर्तमान आणि भूतकाळातील) खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल. आवास ग्राहकांच्या खात्यांचे व्यवहार तपशील तृतीय पक्षाला, ज्यामध्ये गटातील संस्थांचा समावेश आहे, उघड करणार नाही, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त जेव्हा आवासला तसे करण्याची परवानगी

आहे:

- जर आवासला कायद्याने माहिती द्यावी लागत असेल;
- जर जनतेसाठी माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य असेल;
- जर आवासच्या हितसंबंधांना माहिती देण्याची आवश्यकता असेल [उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु आवास मार्केटिंगच्या उद्देशाने इतर कोणालाही, गटातील इतर कंपन्यांसह, त्यांच्या ग्राहकांची किंवा त्यांच्या ग्राहकांच्या खात्यांची माहिती [नाव आणि पत्त्यासह] देण्याचे कारण म्हणून याचा वापर करणार नाही;

जर ग्राहकाने माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा आवासला गट/सहयोगी/संस्था किंवा इतर कंपन्यांना अशी माहिती प्रदान करण्याची ग्राहकांची परवानगी असेल जेव्हा त्यांनी इतर वित्तीय सेवा उत्पादने प्रदान करण्यासाठी करार केला असेल;

- जर संबंधित ग्राहकाचा संदर्भ देण्यासाठी ग्राहकाकडून लेखी परवानगी घेतली गेली असेल;

17. सामान्य

- वेळोवेळी सुधारित केलेल्या जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 18 ते 20 आणि 100 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन आवास करेल.
- कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात आली नसल्यास) आवास कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून अलिप्त राहील.
- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच, आवासचा आक्षेप असेल तर, विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवला जाईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा, आवास ग्राहकांना परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि आवर्तन काल याद्वारे परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देणी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही तारण असेल तर ते परत घेऊन आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, आवास कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी ताकद वापरणे इत्यादी मार्ग वापरणार नाही. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन देखील समाविष्ट असल्याने, आवास खात्री करेल की कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे

प्रशिक्षण दिले आहे.

- आवासचे वसुली एजंट्सना कामावर ठेवण्यासाठी मंजूर धोरण आहे.
- खालील परिस्थितीत मुदतीपूर्वी गृहकर्ज बंद करण्यासाठी आवास प्री-पेमेंट फी किंवा दंड आकारणार नाही:
 - a) जिथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कोणत्याही स्रोताद्वारे मुदतपूर्व-बंद केले असेल.
 - b) जिथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज मुदतपूर्व-बंद केले असेल.

या उद्देशासाठी "स्वतःचे स्रोत" या शब्दाचा अर्थ बँक/HFCs/NBFC आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत असा आहे.

- सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंग यांचे संयोजन) गृहकर्जावर, मुदतपूर्व-बंद करताना कर्ज स्थिर किंवा फ्लोटिंग दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, स्थिर/फ्लोटिंग दरावर लागू होणारे मुदतपूर्व-बंद नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जाच्या बाबतीत, कर्जाचे फ्लोटिंग दर कर्जात रूपांतर झाल्यानंतर, स्थिर व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, फ्लोटिंग दरासाठीचे मुदतपूर्व-बंद नियम लागू होतील. हे यापुढे मुदतपूर्व बंद करण्यात येणाऱ्या सर्व दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांना लागू होते. हे देखील स्पष्ट केले जाते की स्थिर दर कर्ज म्हणजे असे कर्ज ज्यामध्ये कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.
- सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर आवास मुदतपूर्व बंद शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही. आवास वेळोवेळी सुधारित केलेल्या जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 33 ते 34 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन सुनिश्चित करेल.
- वेळोवेळी सुधारित केलेल्या कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्य विधानावरील जबाबदार व्यवसाय आचार निर्देश, 2025 च्या परिच्छेद 29 मध्ये समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे देखील आवास पालन करेल.
- आवास आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, आवास सर्व प्रकरणांमध्ये अशा कर्जाच्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्राप्त करेल. आवास आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली दुसरी प्रत कर्जदाराला पोचपावती घेऊन सुपूर्द करावी.
- आवास च्या 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.
- आवास त्यांच्या उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दल माहिती खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

- कर्ज देण्याच्या बाबतीत आवास लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. या शिवाय, आवास उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी पुरवताना अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांशी भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे आवासला समाजाच्या विविध घटकांसाठी आखलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखले जात नाही.
- **संहितेचा प्रचार करण्यासाठी आवास हे करेल:**
 - i. विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करेल.
 - ii. विनंतीनुसार ही संहिता काउंटरवरून किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून देईल;
 - iii. हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देईल; आणि
 - iv. त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती देण्यासाठी आणि संहितेचे आचरण करण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करेल.

मंडळाच्या मंजूरीची तारीख: 10 मार्च 2012

मंडळाकडून पुनरावलोकन/सुधारणेची तारीख: 05 फेब्रुवारी 2026

आवृत्ती: 1.4