

सुंदरम होम फायनान्स लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड

A. उद्देश

कोड कंपनीने आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळल्या जाणाऱ्या निष्पक्ष आणि पारदर्शक बिझनेस पद्धतींसाठी मानके निश्चित करण्याचा आणि त्यात सातत्याने सुधारणा करण्याचा प्रयत्न करते (ज्या शब्दाचा अर्थ संदर्भानुसार, कंपनीचे ग्राहक आहेत किंवा होऊ शकतात, मग ते कर्जदार असोत किंवा ठेवीदार असोत आणि लोन्सचे हमीदार असोत).

B. व्यवहार्यता

कोड कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेसवर लागू आहे आणि त्याचे पालन कंपनी, त्यांचे कर्मचारी आणि काउंटरवर, फोनवर, पोस्टद्वारे, इंटरअॅक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाईसद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे त्यांच्या बिझनेसच्या वेळी त्याचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत इतर व्यक्तींद्वारे करणे आवश्यक आहे.

C. वचनबद्धता

1. कंपनी शासित कायदे आणि नियमांचे पालन करेल.
2. कंपनी आपल्या पॉलिसी मध्ये आणि कामकाजात लिंग, धर्म, जात, पंथ, वर्ण किंवा शारीरिक/दृष्टीविषयक अपंगत्व या आधारांवर भेदभाव करणार नाही.

D. माहिती आणि प्रकटीकरण

1. कंपनी कर्जदाराला पारदर्शकपणे खालील गोष्टी उघड करेल:
 - a. लोन ऑप्लिकेशनवर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी/शुल्क विषयी सर्व माहिती, ज्यामध्ये समाविष्ट आहे
 - जर लोन रक्कम मंजूर/वितरित केली नसेल तर नॉन-रिफंडेबल/रिफंडेबल फी ची रक्कम,
 - प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असल्यास,
 - व्याजदर, शुल्क, रिपेमेंटच्या अटी, कॅल्क्युलेशनची पद्धत आणि विलंबित पेमेंटसाठी दंड, जर असल्यास,
 - पुनर्मूल्यांकन फी, जर असल्यास,
 - फिक्स्ड ते फ्लोटिंग रेट किंवा त्याउलट लोन स्विच करण्यासाठी कन्व्हर्जन शुल्क,

- व्याज रि-सेट क्लॉजचे अस्तित्व आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब.
- b. कर्जदाराला लोनच्या प्रोसेसिंग आणि मंजूरीसाठी समाविष्ट सर्व शुल्कांसह "सर्व खर्च" ची माहिती असल्याची खात्री करण्यासाठी प्रकटीकरण केले जाईल.
2. ग्राहकाच्या आवश्यकतेनुसार इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत स्पष्ट माहिती पुरवण्यासाठी कंपनी आवश्यक ती सर्व पावले उचलेल.
 3. कंपनी खालील गोष्टींसाठी प्रयत्नशील राहील
 - आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्षपणे, वाजवीपणे आणि पारदर्शकतेने वागणे.
 - ग्राहकांना स्पष्ट माहिती पुरवण्यासाठी आणि कंपनीची विविध प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस, त्यांबाबतच्या अटी व शर्ती ज्यामध्ये आवश्यक माहिती मिळवण्यासाठी कोणाशी संपर्क साधावा आणि लोन ऑप्लिकेशनच्या प्रोसेसिंग दरम्यान लागू होणारे फी किंवा शुल्क यांचा समावेश असेल, यांबाबत पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचलणे.
 - कंपनीच्या नोटीस बोर्ड/अधिकृत वेबसाईटवर माहिती प्रदर्शित करावी आणि ग्राहकासोबत मीटिंग करताना किंवा ग्राहकासोबत कोणतेही व्यवहार करण्यापूर्वी त्यांना योग्य वाटेल अशा इतर संवादाच्या पद्धती निवडाव्या.
 4. कंपनी आपल्या ग्राहकांकडून अशी माहिती प्राप्त करेल जी प्रचलित वैधानिक आणि/किंवा नियामक नो-युवर-कस्टमर आणि अँटी-मनी लॉड्रिंग मार्गदर्शक तत्वांतर्गत त्यांच्या दायित्वांची पूर्तता करण्यासाठी आवश्यक आहे; आणि जर ग्राहक कंपनीच्या समाधानासाठी आवश्यक माहिती प्रदान करण्यात अयशस्वी झाला तर संबंधित व्यक्तीला त्याचे प्रॉडक्ट्स आणि सर्व्हिसेस उपलब्ध करून देणे नाकारू शकते.
 5. ग्राहकांना योग्य त्याप्रमाणे, वैयक्तिक संपर्क, सार्वजनिक घोषणा किंवा वेबसाईटवरील प्रदर्शनाद्वारे त्यांच्या लेंडिंग आणि डिपॉझिट व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांविषयी माहिती देत राहा; आणि
 6. कंपनीकडे असलेल्या त्यांच्या अकाउंट विषयीची माहिती आणि विनंती केल्यास कंपनीकडून त्यांना पुरवल्या जाणाऱ्या सुविधांबाबतच्या अधिकारांची माहिती ग्राहकांना द्या.
 7. कंपनी आपल्या बिझनेस दरम्यान आपल्या ग्राहकांबद्दल प्राप्त झालेली अप्रकाशित खाजगी माहिती गोपनीय मानेल आणि आवश्यक अपवाद वगळता ती माहिती इतरांना उघड करणार नाही:
 - कायदानुसार किंवा न्यायिक, अर्ध-न्यायिक किंवा नियामक प्राधिकरणाद्वारे आवश्यक; किंवा
 - कंपनी जनहितार्थ माहिती उघड करण्यास बांधील आहे; किंवा
 - कंपनीच्या हितासाठी प्रकटीकरण आवश्यक आहे; किंवा
 - ग्राहकाने अशा प्रकटीकरणासाठी संमती दिली आहे किंवा विचारणा केली आहे.

- जर कंपनीला ग्राहकांबाबत रेफरन्स देण्यास सांगितले गेले, तर तो देण्यापूर्वी कंपनीने त्याची/तिची लिखित परवानगी घेणे आवश्यक आहे.

E. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री:

1. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की त्यांची प्रसिद्धी आणि प्रचारात्मक साहित्य आणि इतर सामग्री दिशाभूल करणारी नसेल.
2. सर्व्हिस किंवा प्रॉडक्टकडे लक्ष आकर्षित करणाऱ्या आणि व्याजदराचा रेफरन्स समाविष्ट असलेल्या कोणत्याही जाहिराती आणि प्रचारात्मक पत्रकात, कंपनी इतर फी आणि शुल्क लागू होतील का हे सूचित करेल आणि संबंधित अटी व शर्तीचा संपूर्ण तपशील विनंती केल्यास उपलब्ध करून दिला जाईल.
3. जर कंपनी सपोर्ट सर्व्हिसेस प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षाच्या सर्व्हिसेसचा लाभ घेत असेल तर, कंपनी त्यांच्याकडून अशी अपेक्षा ठेवेल की त्यांनी ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीची (अशी माहिती त्या तृतीय पक्षाला उपलब्ध असल्यास) त्याच पातळीवर गोपनीयता आणि सुरक्षा राखावी, ज्या पातळीवर कंपनी स्वतः राखते.
4. ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय कंपनीने स्वतःसह कोणत्याही संस्थेद्वारे मार्केटिंगच्या उद्देशाने ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरू नये.
5. कंपनीने आपल्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (DSAs) साठी आचारसंहिता निश्चित केली आहे; कंपनी आपल्या प्रॉडक्ट्स/सर्व्हिसेसना मार्केट करण्यासाठी या एजन्सींच्या सर्व्हिसेस घेऊ शकते. या आचारसंहितेनुसार, ग्राहकांशी प्रत्यक्षपणे किंवा फोनद्वारे संपर्क साधून कंपनीचे प्रॉडक्ट्स विकताना, या एजन्सींनी स्वतःची ओळख केवळ कंपनीचे सेलिंग एजंट म्हणून करून देणे आवश्यक आहे.
6. कंपनीच्या वतीने काम करणारे किंवा कंपनीच्या प्रॉडक्टची विक्री करणारे कोणतेही तृतीय पक्ष किंवा एजंट आचारसंहितेचे पालन करत असल्याची कंपनी खात्री करेल.
7. DSA किंवा कंपनीच्या प्रतिनिधीविरुद्ध तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी योग्य ती पावले उचलेल.

F. लोन्स

1. कंपनी लोन ॲप्लिकेशनवर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती ॲप्लिकेशन करतानाच गोळा करेल आणि मूल्यांकनानुसार आवश्यक असेल तेव्हा अधिक माहितीची मागणी करेल. लोन ॲप्लिकेशन फॉर्म सोबत सादर करावयाच्या आवश्यक डॉक्युमेंट्सची यादी लोन ॲप्लिकेशन फॉर्मवर सूचित केली जाऊ शकते.
2. कंपनी लोन ॲप्लिकेशन प्राप्त करण्यासाठी पोचपावती देईल आणि योग्य तपासणीच्या अधीन ॲप्लिकेशनचा निपटारा केला जाईल असा अंदाजित कालावधी देखील नमूद करेल.
3. मागणी केलेले लोन कंपनीच्या वर्तमान लेंडिंग पॉलिसीशी सुसंगत असेल आणि तिच्या क्रेडिट, कायदेशीर आणि तांत्रिक निकषांची पूर्तता करेल की नाही, याचे मूल्यांकन करण्यासाठी कंपनी लोन ॲप्लिकेशनसची योग्य ती पडताळणी करेल.

4. कंपनी व्याजदर, EMI रचना आणि लोनच्या इतर अटी व शर्तींसह मंजूर लोनच्या रकमेचा तपशील देणारे लोन ऑफर लेटर जारी करेल आणि कर्जदाराद्वारे लिखित स्वीकृतीचा रेकॉर्ड देखील ठेवेल.
5. लोन मंजूर/डिस्बर्समेंट झाल्यानंतर, कंपनी लोन अॅग्रीमेंटची कॉपी आणि त्यासोबतची सर्व जोडपत्रे पावतीच्या बदल्यात सादर करेल.
6. जर अर्जदार कंपनीच्या नियमांची पूर्तता करत नसेल तर कंपनी अर्जदाराला त्याच्या/तिच्या लोन नाकारण्याविषयी लिखित स्वरूपात सूचित करेल.
7. कर्जदाराकडून त्याच्या लोन अकाउंटच्या ट्रान्सफरसाठी प्राप्तीच्या बाबतीत, संमती किंवा अन्यथा, जर असल्यास विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत सूचित केले जाईल.
8. थकित लोन्सच्या रिकव्हरीचा अवलंब करताना, कंपनी, त्यांच्या पारंपारिक पद्धतीनुसार, कर्जदार आणि संबंधित पार्टीचे उत्पीडन किंवा जबरदस्ती म्हणून विचारात घेतल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा अवलंब करणार नाही आणि कंपनी डिफॉल्टिंग ग्राहकांकडून देय रिकव्हर करण्यासाठी कायदेशीर उपाययोजनांचे पालन करेल.

G. हमीदार

जेव्हा कंपनीला एखाद्या लोनसाठी हमीची आवश्यकता असते, तेव्हा हमीदाराची जबाबदारी आणि ज्या परिस्थितीत ती हमी अंमलात आणली जाऊ शकते, त्या बाबी हमीदार किंवा हमीदारांद्वारे अंमलबजावणी केलेल्या हमी पत्रात निर्दिष्ट केल्या जातील.

H. डिस्बर्समेंट

1. लोन अॅग्रीमेंट/लोन ऑफर लेटरमध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार डिस्बर्समेंट केले जाईल.
2. व्याजदर, फी आणि इतर शुल्कांसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांची माहिती कंपनी ग्राहकांना कळवेल. तसेच, हे बदल कंपनीच्या नोटीस बोर्डवर / अधिकृत वेबसाईटवर दाखवले जाऊ शकतात. कंपनी तिच्या सोयीनुसार माहिती देण्याच्या इतर माध्यमांचाही वापर करू शकते. हे सर्व बदल ते लागू झाल्याच्या तारखेपासून म्हणजेच संभाव्यपणे लागू केले जातील याची कंपनी खात्री करेल.
3. जर असा बदल ग्राहकाच्या हिताचा नसेल, तर तो/ती बदलाची सूचना मिळाल्यापासून 60 दिवसांच्या आत आपले अकाउंट बंद करू शकतो/शकते.
4. लोन परत मागवण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज घेण्याचा निर्णय लोन अॅग्रीमेंटच्या अनुरूप असेल.
5. कर्जदार सापेक्ष कंपनीकडे असलेल्या इतर कोणत्याही क्लेमसाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व देयकांच्या रिपेमेंटवर किंवा लोनच्या थकित रकमेच्या प्राप्तीवर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल, जी कर्जदाराला योग्यरित्या सूचित केली जाईल.

I. लोनच्या रिपेमेंट/सेटलमेंटवर प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स रिलीज करणे

लोनच्या रिपेमेंट/सेटलमेंटवर प्रॉपर्टी डॉक्युमेंट्स जारी करण्याच्या संदर्भात कंपनी खालील प्रोसेस सुनिश्चित करेल:

1. कोणत्याही रजिस्ट्रीसह रजिस्टर्ड शुल्क हटविण्यासह लोन अकाउंटचे पूर्ण सेटलमेंट/क्लोजर प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत मूळ टायटल डॉक्युमेंट्स रिलीज करणे.
2. ग्राहकाच्या लेखी विनंतीनुसार, ज्या शाखेतून लोन अकाउंटचे कामकाज चालवले जात होते त्या शाखेतून किंवा SHFL च्या इतर कोणत्याही ऑफिसमधून मूळ डॉक्युमेंट्स सुपूर्द केली जातील.
3. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदार यांच्या मृत्यूसारख्या आकस्मिक प्रसंगी, मूळ डॉक्युमेंट्स त्यांच्या कायदेशीर वारसदारांना परत करण्याची एक स्पष्ट आणि सुटसुटीत प्रक्रिया कंपनीकडे असेल आणि पॉलिसी आमच्या वेबसाईटवर देखील प्रदर्शित केली जाईल.
4. प्रॉपर्टीचे डॉक्युमेंट्स परत देण्यास विलंब झाल्यास, त्यामागील कारणे कंपनी ग्राहकाला कळवेल. तसेच, जर हा विलंब कंपनीच्या चुकीमुळे किंवा त्रुटीमुळे झाला असेल, तर ग्राहकाला मिळणाऱ्या भरपाईची माहिती देखील दिली जाईल.
5. लोन बंद झाल्यापासून 60 दिवसांच्या आत मूळ डॉक्युमेंट्सच्या प्रमाणित कॉपी मिळविण्यास ग्राहकाला मदत करा, जिथे मूळ डॉक्युमेंट्स एकतर अंशतः किंवा पूर्णपणे गहाळ/खराब झाली असतील.

J. दंडात्मक शुल्क

कंपनी लोन अकाउंटमधील दंडात्मक शुल्कावर खालील गोष्टींची खात्री करेल:

1. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, यामुळे लोन अकाउंट मधील चक्रवाढ व्याजाचा सामान्य प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही.
2. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी असेल आणि ते लोन अकाउंटच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे उल्लंघन केल्याच्या प्रमाणातच असेल. तसेच, हे दंडात्मक शुल्क सर्वांसाठी समान म्हणजेच कोणत्याही ग्राहकाबाबत भेदभाव न करता आकारले जातील.

K. EMI वरील फ्लोटिंग व्याजदराचे रिसेट

1. व्याजदर रिसेटच्या वेळी, कंपनी ग्राहकाला फिक्स्ड व्याजदरावर स्विच करण्याचा पर्याय देईल. तसेच, लोनच्या कालावधीत ग्राहक किती वेळा हा पर्याय निवडू शकतात, याची संख्या देखील कंपनी स्पष्ट करेल.
2. कंपनी लोनचा कालावधी अधिक/ कमी करणे/ लोनचा कालावधी विस्तारित करण्याऐवजी EMI वाढवणे/ लागू असल्याप्रमाणे फोरक्लोजर शुल्क/ पार्ट प्रीपेमेंट शुल्कांच्या अधीन एकतर पूर्णतः किंवा अंशतः लोनची प्री-पेमेंट करणे असे पर्याय देऊ शकते

L. डिपॉझिट

कंपनीची वेबसाईट आणि डिपॉझिट-अॅप्लिकेशन फॉर्म डिपॉझिट स्वीकारण्याच्या अटींचा तपशील प्रदान करतील, ज्यामध्ये डिपॉझिट स्वीकारल्या जाऊ शकतात तो कालावधी, ऑफर केलेले व्याजदर, नॉमिनेशन, रिन्यूवल, प्री-मॅच्युअर विद्‌ड्रॉल आणि डिपॉझिटसाठी उपलब्ध असू शकणाऱ्या लोन्सचा समावेश असेल.

M. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीला प्रकटीकरण

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:

1. ग्राहकाला सूचित केले जाईल की ग्राहकाच्या अकाउंटचे तपशील क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीला दिले जातील.
2. जर ग्राहकाने तसे करण्यास त्याची/तिची परवानगी दिली असेल तर कंपनी ग्राहकाच्या अकाउंटविषयी इतर माहिती क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीजला देऊ शकते.
3. ग्राहकाने मागणी केल्यास, कंपनी क्रेडिट रेफरन्स एजन्सीकडे सबमिट केलेल्या माहितीची एक कॉपी सबमिट करेल.

N. समस्या आणि तक्रार

1. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तक्रार निवारण यंत्रणा, एस्कलेशनची पातळी यासह योग्यरित्या मंजूर तक्रार निवारण पॉलिसी तिच्या सर्व शाखा तसेच तिच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे.
2. कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या समस्या/तक्रारी, जर असल्यास, दाखल करण्यासाठी आणि/किंवा सबमिट करण्यासाठी त्यांच्या प्रत्येक शाखा आणि ऑफिसमध्ये सुविधा उपलब्ध करून देईल.
3. कंपनी समस्या प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत सर्व समस्या/तक्रारींचे निराकरण/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना समस्या/तक्रारींच्या निवारणाच्या स्थितीविषयी सूचित करत राहील. जर ग्राहक प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर त्याला/तिला एस्कलेशनच्या पुढील स्तराविषयी सूचित केले जाईल.
4. तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून सात दिवसांच्या आत कंपनी पोचपावती / अंतरिम-प्रतिसाद पाठवेल.

O. कोडच्या कॉपी

हा कोड कंपनीच्या वेबसाईटवर पोस्ट केला जाईल आणि त्यांच्या कॉर्पोरेट आणि इतर ऑफिसमधून देखील कॉपी प्राप्त केली जाऊ शकते.