

1. परिचय

इंडिया शेल्टर फायनान्स कॉर्पोरेशन लिमिटेड ("इंडिया शेल्टर" किंवा "कंपनी") ही एक गृहनिर्माण वित्त कंपनी असल्याने, तिला नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी अंतर्गत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") ने जारी केलेल्या 'फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्वांचे' पालन करणे आवश्यक आहे.

भारतीय रिझर्व्ह बँक (गृहनिर्माण वित्त कंपनी) निर्देश, २०२५ ("आरबीआय निर्देश"), भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – नोंदणी, सूट आणि प्रमाण-आधारित नियमनासाठी चौकट) निर्देश, २०२५ ("एसबीआर निर्देश") आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ अंतर्गत.

त्यानुसार, इंडिया शेल्टरने त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने 'फेअर प्रॅक्टिस कोड' ("एफपीसी" किंवा "कोड") स्वीकारण्याचा प्रस्ताव ठेवला आहे, जेणेकरून त्यांच्या ग्राहकांशी निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित होतील. कंपनीने, एफपीसीद्वारे, त्यांच्या ग्राहकांशी व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये कार्यक्षम ग्राहक सेवा, पारदर्शकता आणि निष्पक्षतेसाठी एक चौकट परिभाषित केली आहे.

इंडिया शेल्टरच्या "प्रामाणिकपणा, कठोर परिश्रम आणि आदर" या नीतिमतेला लक्षात घेऊन एफपीसी तयार करण्यात आला आहे.

2. एफपीसीची उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- इंडिया शेल्टर द्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादनांबद्दल/सेवांबद्दल ग्राहकांना काय अपेक्षा आहेत याची चांगली समज व्हावी म्हणून पारदर्शकता वाढवणे.
- उच्च कार्यकारी मानके निश्चित करून स्थापित आणि उदयोन्मुख बाजारपेठेतील खेळाडूंची प्रभावीपणे स्पर्धा करणे.
- ग्राहक आणि इंडिया शेल्टर यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध प्रस्थापित करणे.

3. पुनरावलोकन / सुधारणा / सुधारणा

ग्राहकांशी चांगले, पारदर्शक आणि निष्पक्ष संबंध राखण्यासाठी लागू असलेल्या नियम आणि विनियमांनुसार किंवा कंपनीच्या अंतर्गत शिफारसींवर आधारित, आवश्यकतेनुसार FPC चे पुनरावलोकन केले जाईल.

4. एफपीसीचा अर्ज

ही संहिता कंपनीच्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल, मग ती कंपनी, तिच्या कोणत्याही समूह कंपन्यांद्वारे किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेअंतर्गत) काउंटरवरून, फोनवरून, पोस्टाने किंवा परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केली जात असो.

5. निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने वागण्याची वचनबद्धता

इंडिया शेल्टर, त्यांचे कर्मचारी आणि त्यांचे प्रतिनिधी या संहितेचे पालन करतील जेणेकरून ते त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि पारदर्शकपणे, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या तत्वावर कार्य करतील, जेणेकरून

कंपनीने स्वीकारलेल्या उच्च कार्यप्रणाली मानकांची पूर्तता करेल. कंपनी:

- a) या संहितेमध्ये ते देत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि त्यांच्या कर्मचाऱ्यांनी पाळलेल्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींसाठी दिलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांचे पालन करा.
- b) त्यांची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे अक्षरशः पालन करतात याची खात्री करा.
- c) ग्राहकांशी त्यांचे व्यवहार सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित आहेत याची खात्री करा.

6. कर्जे

i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- a) कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.
- b) इंडिया शेल्टर कर्जदाराला कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क/शुल्क, परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, जर कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित केली गेली नाही तर, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क, जर असेल तर, कर्ज स्थिर वरून फ्लोटिंग रेटमध्ये बदलण्यासाठी किंवा उलट करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाची उपस्थिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारे इतर कोणतेही प्रकरण याबद्दलची सर्व माहिती पारदर्शकपणे उघड करते. दुसऱ्या शब्दांत, कंपनी कर्ज अर्जावर प्रक्रिया/मंजूर करण्यात सहभागी असलेले सर्व शुल्क पारदर्शक पद्धतीने दर्शवून 'सर्व खर्चात' उघड करेल. हे देखील सुनिश्चित करेल की असे शुल्क/शुल्क भेदभावरहित आहेत.
- c) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर एचएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करायच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील दर्शविली जाईल.
- d) इंडिया शेल्टर सर्व कर्ज अर्जासाठी पोचपावती देईल. कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत किंवा कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात परस्पर मान्य केलेल्या वाढीव वेळेत निकाली काढले जातील, आवश्यक कागदपत्रांसह, सर्व बाबतीत पूर्ण.

ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती आणि कर्ज अर्ज नाकारल्याची माहिती

- a) साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती इंडिया शेल्टरकडून अर्जाच्या वेळी गोळा केली जाते. जर आम्हाला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाशी शक्य तितक्या लवकर पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- b) इंडिया शेल्टर कर्जदाराला स्थानिक भाषेत लेखी स्वरूपात कळवेल किंवा

कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा समजेल अशा भाषेत, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क, दंड आकार (जर असेल तर) यासह सर्व अटी आणि शर्तीसह, आणि कर्जदाराने त्यांच्या नोंदींसाठी या अटी आणि शर्तीची लेखी स्वीकृती घ्यावी.

- c) कर्ज करारात इंडिया शेल्टरने उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा ठळक अक्षरात उल्लेख केला पाहिजे.
- d) इंडिया शेल्टर कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती, पावतीवर देईल.
- e) जर इंडिया शेल्टर ग्राहकांना कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नाकारण्याचे कारण (कारण) लेखी स्वरूपात (ई-मेल, एसएमएस इत्यादी इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे) कळवेल.

iii) कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकार:

- a) कर्जदाराने परतफेड करण्यात चूक करणे, हा देखील कर्जदाराकडून कर्ज परतफेड कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याचा एक प्रकार आहे. कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, जर दंड आकारला गेला, तर तो 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात तो आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही. त्यामुळे, कंपनी न भरलेल्या व्याजावर (न भरलेल्या ईएमआयसह) निवारणाच्या तारखेपर्यंत करारानुसार ठरलेल्या व्याजदराने व्याज आकारू शकते, दंडात्मक व्याजदराने नाही.

टीप:

- i) दंडात्मक शुल्काच्या पूर्वीच्या थकीत रकमेवर अतिरिक्त / नवीन दंडात्मक शुल्क आकारले जाऊ शकत नाही.
- (ii) इंडिया शेल्टर, दंडात्मक शुल्कावरील जीएसटीच्या लागूतेबाबत केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर आणि सीमा शुल्क मंडळाने (CBIC) जारी केलेल्या सूचना आणि स्पष्टीकरणे (असल्यास) यांचे पालन करेल
- b) इंडिया शेल्टर व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन सुनिश्चित करेल.
- c) कंपनी, कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांबाबत, मग ते कोणत्याही नावाने ओळखले जात असले तरी, संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करेल. यामध्ये एकाच उत्पादन श्रेणीतील दंडात्मक शुल्कांची योग्य रचना असेल, जी कर्जाच्या रकमेनुसार बदलू शकते, मात्र यासाठी लागू असलेल्या नियामक तरतुदींचे पालन करणे आवश्यक आहे. तथापि, कर्जदाराची रचना काहीही असली तरी, एका विशिष्ट कर्ज किंवा उत्पादन श्रेणीतील दंडात्मक शुल्कांची रचना एकसमान राहिल.
- d) भारतीय रिझर्व्ह बँकेने दंडात्मक शुल्कांवर कोणतीही कमाल मर्यादा किंवा कमाल मर्यादा निर्धारित केलेली नाही; त्यानुसार, कंपनीने पतशिस्तीला प्रोत्साहन देण्याच्या आणि अशा शुल्कांचा वापर महसूल वाढवण्याचे साधन म्हणून केला जाणार नाही हे सुनिश्चित करण्याच्या उद्देशाने धोरण तयार करावे.

- e) दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
- f) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- g) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण ग्राहकांना कर्ज करारात आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती / अटी व शर्ती / मुख्य तथ्य विवरण / शुल्काच्या वेळापत्रकात स्पष्टपणे उघड केले जाईल, त्याव्यतिरिक्त ते कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल.
- h) कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा, लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.
- i) कंपनी त्यांच्या धोरण चौकटीत योग्य सुधारणा करेल आणि प्रभावी तारखेपासून घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या संदर्भात सूचनांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करा. विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरण तारखेला किंवा या सूचनांच्या प्रभावी तारखेपासून सहा महिन्यांनी, जे आधी असेल ते नवीन दंड आकारणी प्रणालीमध्ये स्विक करण्याची खात्री करा.
- iv) कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदल; आणि वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकालपट्टी (गृहकर्जांसह) वरील जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे.**
- a) वितरण वेळापत्रकानुसार केले जाईल, ज्याची माहिती कर्ज करार / मंजुरी पत्र / मंजुरी पत्रात दिली जाईल.
- b) इंडिया शेल्टर कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, दंड आकार (जर असेल तर), सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींशी संबंधित अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाला तर. कंपनी खात्री करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ संभाव्यपणे केले जातील. कर्ज करारात या संदर्भात एक योग्य अट समाविष्ट करण्यात आली आहे.
- c) जर कर्ज/क्रेडिट सुविधेच्या अटी आणि शर्तीमध्ये असा बदल ग्राहकाच्या नुकसानीस कारणीभूत ठरत असेल, तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि कोणत्याही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता ते बदलू शकते.
- d) करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा किंवा कामगिरी करण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागवण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- e) इंडिया शेल्टर कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम वसूल झाल्यावर सर्व सिक्युरिटीज सोडेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरपाई होईपर्यंत इंडिया शेल्टर कोणत्या अटीखाली सिक्युरिटीज ठेवण्यास पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.
- f) कर्जाची पूर्ण परतफेड आणि बंद झाल्यानंतर इंडिया शेल्टर सर्व जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल. कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वादांच्या समस्या सोडवण्यासाठी आणि

जबाबदार कर्ज देण्याच्या वर्तनाला प्रोत्साहन देण्यासाठी, इंडिया शेल्टर आरबीआयने जारी केलेल्या खालील निर्देशांचे पालन करेल (ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्याची तारीख १ डिसेंबर २०२३ किंवा त्यानंतर येते).

1. जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे प्रकाशन:

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत इंडिया शेल्टर सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- कर्जदाराला मूळ जंगम / तिच्या/तिच्या पसंतीनुसार, कर्ज खाते सुरू केलेल्या इंडिया शेल्टर शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची परतफेड करण्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, इंडिया शेल्टरमध्ये मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया असेल. ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर तत्सम धोरणे आणि प्रक्रियांसह ही प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

2. जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास भरपाई:

- कर्जाची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल तर, ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹५,०००/- दराने भरपाई देईल.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान/नुकसान झाल्यास, इंडिया शेल्टर कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील कलमात दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च देखील करेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंड मोजला जाईल.
- या निर्देशानुसार देण्यात येणारी भरपाई, कोणत्याही लागू कायदानुसार कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांना बाधा पोहोचवणार नाही.

v) समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जावर (गृहकर्जासह) फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

कंपनी खालील मार्गदर्शक तत्त्वे विद्यमान तसेच नवीन कर्जासाठी लागू करेल. सर्व विद्यमान कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे एक संदेश पाठवला जाईल, ज्यामध्ये त्यांना उपलब्ध पर्यायांची माहिती दिली जाईल.

- ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दर / व्याजदरात संभाव्य वाढ होण्याच्या परिस्थितीत, कंपनी कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करेल जेणेकरून कालावधी वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेसा हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध असेल. तथापि, कर्जदारांशी योग्य संवाद आणि/किंवा संमतीशिवाय, कर्जाची मुदत वाढवण्याशी आणि/किंवा ईएमआय रकमेत वाढ होण्याशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारी आणि चिंता दूर करण्यासाठी, इंडिया शेल्टर

अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करणारा योग्य धोरणात्मक चौकट तयार करा:

- i. कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात अशा संभाव्य परिणामांबद्दल कंपनी कर्जदारांना स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे ईएमआय/ कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, कर्जदाराला पत्रे, एसएमएस, ई-मेल इत्यादी योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळवले जाईल.
- ii. व्याजदर रीसेट करताना, कंपनी कर्जदारांना बोर्डाने मंजूर केलेल्या व्याजदर धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल, ज्यामध्ये कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट केले आहे.
- iii. कंपनी कर्जदारांना पुढील पर्याय निवडण्याचा पर्याय देईल: (i) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; (ii) कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करणे. फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंडाची आकारणी विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.
- iv. कर्जाचे फ्लोटिंग रेटवरून फिक्स्ड रेटवर स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च पारदर्शकपणे मंजुरी पत्रात आणि कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणांच्या वेळी उघड केले जातील.
- v. फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदतवाढीमुळे नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.
- vi. कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र शेअर करेल / उपलब्ध करून देईल ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल. कंपनीने दिलेले विवरणपत्र सोपे आणि कर्जदाराच्या समजण्यास सोपे असेल.
 - a) समान मासिक हप्ते कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्ते आधारित कर्जांना देखील लागू होतील, बदलानुसार.
 - b) सर्व विद्यमान कर्जदारांना पत्रे, एसएमएस, ई-मेल इत्यादी योग्य माध्यमांद्वारे पर्यायांची माहिती देणारा संदेश पाठवला जाईल.

7. **व्याज आकारणी**

इंडिया शेल्टर कर्जावर व्याज ग्राहकाला प्रत्यक्ष निधी वाटपाच्या तारखेपासून म्हणजेच ग्राहकाच्या खात्यात इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने निधी हस्तांतरित केल्याच्या तारखेपासून किंवा ग्राहकाला वितरण धनादेश सुपूर्द केल्याच्या तारखेपासून आकारेल.

- i. महिन्याभरात कर्ज वाटप किंवा परतफेड झाल्यास, संपूर्ण महिन्यासाठी नाही तर फक्त कर्ज थकित असलेल्या कालावधीसाठी व्याज आकारले जाईल.
- ii. जर एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ वसूल केले गेले तर कंपनी संपूर्ण कर्जाची रक्कम व्याज आकारण्यासाठी मोजणार नाही.

इंडिया शेल्टर कर्ज वितरणाची पद्धत, व्याज लागू करणे आणि इतर शुल्क यासंबंधीच्या त्यांच्या पद्धतींचा आढावा घेईल आणि वेळोवेळी आवश्यकतेनुसार सिस्टम पातळीतील बदलांसह सुधारात्मक कारवाई करेल.

8. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- a) इंडिया शेल्टर, त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल. अशी यंत्रणा कंपनी आणि तिच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करेल.
- b) कंपनी व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य पद्धती संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेईल. अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल मंडळाने विहित केलेल्या कालावधीत सादर केला जाईल.

9. ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

- a) इंडिया शेल्टरमध्ये त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात/शाखांमध्ये, ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या कार्यालयांसह, तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल.
- b) कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा अशा तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांद्वारे/आउटसोर्स केलेल्या एजन्सींद्वारे कंपनीने प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या समस्या देखील हाताळेल.
- c) जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर इंडिया शेल्टर त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. पोचपावतीमध्ये तक्रारीचे निराकरण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असेल. जर तक्रार इंडिया शेल्टरच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे पाठवली गेली तर ग्राहकांना तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- d) प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, इंडिया शेल्टर ग्राहकांना त्यांचा अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा त्यांना प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून सहा आठवड्यांच्या आत ते करण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर त्यांचे समाधान झाले नाही तर त्यांना त्यांची तक्रार पुढे कशी नोयची हे कळवले पाहिजे.

- e) जर तक्रारदाराला एका महिन्याच्या आत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल, तर तक्रारदार खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या (NHB) तक्रार निवारण विभागाशी संपर्क साधू शकतो:
- (i) **ऑनलाइन मोड:** तक्रारदार नोंदणीसाठी खालील लिंकवर क्लिक करू शकतात.
तक्रार: <https://grids.nhbonline.org.in>.
- (ii) **ऑफलाइन मोड:** ऑफलाइन/भौतिक पद्धतीने पोस्टाद्वारे, ग्राहक लिंकवर उपलब्ध असलेल्या विहित नमुन्यात लिहू शकतो. <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-अधिकारी/> खालील पत्त्यावर:
- तक्रार निवारण विभाग, राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँक, कोअर ५अ, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली – ११० ००३
- f) कंपनी तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने स्वतंत्र तक्रार निवारण धोरण स्वीकारून वरील तक्रार निवारण यंत्रणा अंमलात आणेल.
- g) इंडिया शेल्टर पीडित कर्जदाराने तक्रारी दाखल करण्यासाठी त्यांच्या तक्रार निवारण यंत्रणेची (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशीलांसह ज्यावर तक्रारी दाखल करता येतील, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा वेळ, वाढीसाठी मॅट्रिक्स इ.) जाहिरात करेल. कंपनी त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर ते प्रदर्शित करून ते प्रसिद्ध करेल.

१०. संवाद साधण्याची भाषा आणि पद्धत योग्य सराव संहिता

आरबीआयच्या निर्देशांवर आधारित, फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत), बोर्डाच्या मान्यतेने लागू केला जाईल. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी तो कंपनीच्या अधिकृत वेबसाइटवर पोस्ट केला जाईल.

११. व्याजदर आणि शुल्कांवरील धोरण

- a) इंडिया शेल्टर, त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करेल. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदार/ग्राहकांना अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील. कंपनी, त्यांच्या मंडळाच्या मान्यतेने, दंडात्मक शुल्कासाठी धोरण देखील निश्चित करेल.
- b) व्याजदर आणि जोखीमचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन आणि दंड आकारणी देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा कंपनी तिच्या वेबसाइटवर ते अपडेट करेल याची खात्री करेल.

- c) व्याजदर आणि दंड आकार (जर असेल तर) वार्षिक दराने असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.
- d) कर्जदारांकडून वसूल केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शविले पाहिजे.

इंडिया शेल्टर फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्वांचा आत्मा लक्षात घेऊन व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह) निश्चित करताना योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया स्वीकारेल. कर्जदारांशी संवाद साधण्यात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी प्रक्रिया आणि कामकाजाचे निरीक्षण करण्यासाठी एक अंतर्गत यंत्रणा स्थापित करेल.

12. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- a) इंडिया शेल्टरने सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक असल्याची खात्री करावी. ग्राहकांशी व्यवहार करताना इंडिया शेल्टरच्या सर्व विक्री सहयोगी/प्रतिनिधींना लागू असेल त्या प्रमाणात हा नियम लागू होईल.
- b) कोणत्याही माध्यमांमध्ये आणि प्रचारात्मक साहित्यात जाहिरातींसाठी जे सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधतात आणि व्याजदराचा संदर्भ देतात, इंडिया शेल्टर इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित अटी आणि शर्तीची संपूर्ण माहिती विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.
- c) इंडिया शेल्टर त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना देऊन; टेलिफोन किंवा हेल्प-लाइनद्वारे; त्यांच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी / मदत डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक / दर वेळापत्रक प्रदान करून व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्कासह) बदल माहिती प्रदान करेल.
- d) जर इंडिया शेल्टरने समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवा घेतल्या, तर अशा तृतीय पक्षांना ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असेल तर) इंडिया शेल्टरप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळावी लागेल.
- e) इंडिया शेल्टर वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्याकडून घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देईल. इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या / सेवांबद्दलच्या प्रचारात्मक ऑफरबद्दलची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच दिली जाऊ शकते जेव्हा त्यांनी / तिने अशी माहिती / सेवा मेलद्वारे किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा त्यांच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.
- f) इंडिया शेल्टर त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (DSAs) साठी एक आचारसंहिता लिहून देईल ज्यांच्या सेवा कंपनी उत्पादने/सेवांच्या विक्रीसाठी घेते. अशा आचारसंहितेनुसार, कंपनीच्या उत्पादनांची विक्री करण्यासाठी ग्राहकांशी वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असेल.
- g) ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास इंडिया शेल्टरचे

जर प्रतिनिधी किंवा सोर्सिंग पार्टनरने कोणत्याही अनुचित वर्तनात सहभाग घेतला असेल किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले असेल तर, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रारीची हाताळणी करण्यासाठी आणि नुकसान भरपाई करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

13. हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी जामीनदार बनू इच्छिते, तेव्हा योग्य कागदपत्रांद्वारे, त्याला/तिला खालील गोष्टींची माहिती दिली जाईल:

- जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.
- तो/ती कंपनीला किती जबाबदारी सोपवणार आहे.
- ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याची जबाबदारी फेडण्यास सांगेल.
- जर गॅरंटरने हमीदार म्हणून पैसे दिले नाहीत तर कंपनीमध्ये त्याच्या इतर पैशांचा आधार आहे का?
- हमीदार म्हणून त्यांचे दायित्व विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहे की ते अमर्यादित आहे.
- हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी कोणत्या वेळी आणि परिस्थितीत पूर्ण होईल आणि कंपनी त्याला/तिला याबद्दल कशी सूचित करेल.
- जर हमीदाराने कंपनीने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला, तर त्याच्याकडे थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा हमीदाराला जाणूनबुजून कर्ज बुडवणारा म्हणूनही मानले जाईल.
- कर्जदार ज्याला तो/ती हमीदार म्हणून उपस्थित आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीत कोणत्याही महत्त्वाच्या प्रतिकूल बदलांची माहिती हमीदारांना दिली जाईल, जर कंपनीला अशी माहिती कळली आणि ती महत्त्वाची मानली तर.

14. गोपनीयता आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती, वर्तमान आणि भूतकाळातील, खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि ती खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शित केली जाईल.

- इंडिया शेल्टर त्यांच्याकडे उपलब्ध असलेल्या ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा प्रदान केला असला तरी, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कोणालाही उघड करणार नाही:
 - जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल तर.
 - जर माहिती उघड करण्याचे जनतेप्रती कर्तव्य असेल तर.
 - जर इंडिया शेल्टरच्या हितसंबंधांमुळे ग्राहकांना कोणतीही माहिती प्रदान करण्याची आवश्यकता असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी). तथापि, ते कारण म्हणून वापरले जाणार नाही

मार्केटिंगच्या उद्देशाने, ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दल माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता यासह) इतर कोणालाही, गटातील इतर कंपन्यांसह, देणे.

- iv) जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा ती ग्राहकाच्या परवानगीने उघड केली जाऊ शकते.
- v) जर इंडिया शेल्टरला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर आम्ही ते देण्यापूर्वी त्यांची/तिची लेखी परवानगी घेऊ.

- b) इंडिया शेल्टरकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत ग्राहकांना त्यांच्या अधिकारांची व्याप्ती किती आहे हे त्यांना कळवले जाईल.
- c) इंडिया शेल्टर ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर स्वतःसह इतर कोणीही मार्केटिंगसाठी करणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास विशेषतः अधिकृत करत नाही.

15. सामान्य

- a. कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात आल्याशिवाय) इंडिया शेल्टर कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- b. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- c. जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा इंडिया शेल्टर ग्राहकांना परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि कालावधी याद्वारे परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करत नसेल, तर देय वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही असेल तर ती परत मिळवून देऊन आठवण करून दिली जाईल.
- d. तथापि, इंडिया शेल्टर आपल्या ग्राहकांना जबाबदार कर्जदार बनण्याचा, वेळेवर कर्ज परतफेड करण्याचा आणि चांगला क्रेडिट इतिहास तयार करण्याचा सल्ला देते. इंडिया शेल्टर आपल्या कर्जदारांना त्यांच्या वचनबद्धतेचा आदर करण्यास आणि त्यांच्या कर्जदारांसोबत विश्वास निर्माण करण्यास उद्युक्त करते.
- e. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, इंडिया शेल्टर कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी ताकद वापरणे इत्यादी गोष्टींचा अवलंब करणार नाही. ग्राहकांविरुद्ध कोणतेही असभ्य वर्तन होणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण देण्याची व्यवस्था करेल. कंपनी, तिच्या मंडळाच्या मान्यतेने, पुनर्प्राप्ती एजंट्सना नियुक्त करण्यासाठी आरबीआयने विहित केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचा अवलंब करेल.

f. इंडिया शेल्टर खालील परिस्थितीत गृहकर्ज बंद करण्यापूर्वी प्री-पेमेंट लेव्ही किंवा दंड आकारणार नाही:

(i) जिथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर असेल आणि कोणत्याही स्रोताकडून पूर्व-बंद केले असेल.

(ii) जिथे गृहकर्ज निश्चित व्याजदराच्या आधारावर असते आणि कर्जदाराने स्वतःच्या स्रोतांमधून कर्ज पूर्व-बंद केले असते.

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

सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि तरंगत्या दरांचे संयोजन) गृहकर्जावर, कर्ज प्री-क्लोजरच्या वेळी निश्चित किंवा तरंगत्या दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, स्थिर/तरंगत्या दरावर लागू होणारे पूर्व-क्लोजर नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दर गृहकर्जाच्या बाबतीत, कर्जाचे रूपांतर फ्लोटिंग दर कर्जात झाल्यानंतर, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, फ्लोटिंग दरासाठी प्री-क्लोजर नियम लागू होतील. हे देखील स्पष्ट केले आहे की स्थिर दर कर्ज म्हणजे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

g. सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर इंडिया शेल्टर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

h. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदारामध्ये मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती जलद आणि चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी, इंडिया शेल्टर कंपनीकडून मिळवल्या जाणाऱ्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा कागदपत्रांव्यतिरिक्त, सर्व प्रकरणांमध्ये विहित नमुन्यात अशा कर्जाच्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC) असलेले दस्तऐवज प्रदान करेल. इंडिया शेल्टर कर्जदाराला पावतीनुसार, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत, योग्यरित्या अंमलात आणलेल्या MITC ची प्रत प्रत प्रतमध्ये प्रदान करेल.

i. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी सेवा शुल्क, व्याजदर, दंड आकार (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबी प्रदर्शित केल्या जातील. इंडिया शेल्टर आरबीआयने विहित केलेल्या नियामक आवश्यकतांनुसार "नोटीस बोर्ड", "बुकलेट्स/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाच्या इतर पद्धती" आणि "इतर समस्या" वरील सूचनांचे पालन करेल.

j. इंडिया शेल्टर त्यांच्या उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दल खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा.

k. इंडिया शेल्टर कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, कंपनी उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींमध्ये अपंगत्वाच्या आधारावर दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांशी भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून रोखत नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसायांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत करतील.

सुविधा. कंपनी प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल.

- l.** इंडिया शेल्टर कर्ज अर्जात त्याने/तिने नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून करेल आणि/किंवा इंडिया शेल्टरने आवश्यक वाटल्यास, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायिक पत्त्यांना प्रत्यक्ष भेट देईल.
- m.** जर इंडिया शेल्टरला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असेल तर ग्राहकाने सहकार्य करणे अपेक्षित आहे आणि जर इंडिया निवारा संस्थेने त्यांना सहभागी करून घेणे आवश्यक आहे.
- n.** जर ग्राहकाने फसवणूक केली किंवा वाजवी काळजी न घेता काम केले तर सर्व नुकसानीसाठी ग्राहक जबाबदार असेल.
 - a)** कोडचा प्रचार करण्यासाठी, कंपनी हे करेल:
 - (i) विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत प्रदान करणे.
 - (ii) विनंतीनुसार काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे ही संहिता उपलब्ध करून द्या.
 - (iii) प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर हा कोड उपलब्ध करून देणे; आणि
 - (iv) त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती देण्यासाठी आणि संहिता प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करा.
 - b)** कंपनीने फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अनुपालनाच्या पुनरावलोकनाचा अहवाल वित्तीय वर्षात किमान एकदा संचालक मंडळासमोर सादर केला पाहिजे.

---XXX---