

SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED

FAIR PRACTICE CODE

निष्पक्ष कार्यपद्धती संहिता

A. उद्दिष्टे

ही संहिता कंपनीद्वारे ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळल्या जाणाऱ्या निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवसाय पद्धतींसाठी मानके निश्चित करण्याचा आणि त्यात सातत्याने सुधारणा करण्याचा प्रयत्न करते (ज्याच्या अटी संदर्भानुसार, कंपनीमध्ये कर्जदार किंवा ठेवीदार, आणि कर्जाचे हमीदार म्हणून ग्राहक आहेत किंवा होऊ शकतात अशा व्यक्ती निर्देशित करते).

B. व्यवहार्यता

ही संहिता कंपनीने ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू आहे आणि कंपनीद्वारे, कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे आणि काउंटरवर, फोनवरून, टपालाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणे, इंटरनेट किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या सर्व व्यक्तींद्वारे याचे पालन केले गेले पाहिजे.

C. वचनबद्धता

1. कंपनी शासित कायदे आणि नियमांचे पालन करेल.
2. कंपनी तिच्या धोरणांमध्ये आणि संचालनामध्ये लिंग, धर्म, जात, पंथ, रंग किंवा शारीरिक / दृश्य अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

D. माहिती आणि प्रकटीकरण

1. कंपनी स्पष्टपणे कर्जदाराला जाहीर करेल:
 - a. कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय फी / शुल्काची सर्व माहिती, ज्यामध्ये समाविष्ट आहे
 - कर्जाची रक्कम मंजूर न झाल्यास / वितरित न झाल्यास परत केल्या जाणाऱ्या शुल्काची रक्कम,
 - पूर्व-पेमेंटचे पर्याय आणि शुल्क, जर असेल तर,
 - व्याजदर, शुल्क, परतफेड अटी, विलंबित पेमेंटची गणना करण्याची पद्धत आणि दंड, जर असेल तर,
 - पुनर्मुल्यांकन शुल्क, जर असेल तर,
 - कर्जाचे दर स्थिर दरांवरून फ्लोटिंग दरांवर किंवा त्याउलट बदलण्यासाठी लागणारे रूपांतरण शुल्क,
 - कोणतेही व्याज पुन्हा सेट करण्यासंदर्भातील कलम आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी इतर कोणतीही बाब.
 - b. कर्जदाराला "सर्व लागू खर्चाची" माहिती आहे हे सुनिश्चित करण्यासाठी प्रकटीकरण केले जाईल ज्यामध्ये कर्ज प्रक्रिया आणि मंजूर करण्याच्या सर्व शुल्कांचा समावेश असेल.
2. कंपनी ग्राहकाला आवश्यकतेनुसार इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत स्पष्ट माहिती प्रदान करण्यासाठी सर्व आवश्यक पावले उचलेल.

3. कंपनी या गोष्टींचा प्रयत्न करेल
 - तिच्या ग्राहकांसह निष्पक्षपणे आणि योग्यप्रकारे आणि पारदर्शकपणे वागणे.
 - कंपनीच्या अटी आणि शर्तीनुसार, कंपनीची विविध उत्पादने आणि सेवांबद्दल पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, ग्राहकांना स्पष्ट माहिती देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलणे, ज्यामध्ये कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेदरम्यान लागू होणारी इच्छित माहिती, फी किंवा शुल्क प्राप्त करण्यासाठी ज्या व्यक्तींशी संपर्क साधला जाऊ शकतो त्यांच्या देखील समावेश आहे.
 - कंपनीच्या सूचना फलकावर / अधिकृत संकेतस्थळावर माहिती प्रदर्शित करणे आणि ग्राहकांशी भेटीदरम्यान किंवा ग्राहकासोबत कोणताही व्यवहार करण्यापूर्वी योग्य अशा इतर संप्रेषण पद्धतींची निवड करणे.
4. कंपनी आपल्या ग्राहकांकडून अशी माहिती प्राप्त करेल जी प्रचलित वैधानिक आणि / किंवा नियामक, नो-युअर-कस्टमर आणि गैर-अवैध सावकारी मार्गदर्शक तत्वांनुसार आपल्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक आहे; आणि जर ग्राहक कंपनीच्या समाधानासाठी आवश्यक माहिती प्रदान करण्यात अपयशी ठरला, तर कंपनी संबंधित व्यक्तीला तिची उत्पादने आणि सेवा देण्यासाठी नकार देऊ शकते.
5. वैयक्तिक संप्रेषणे, सार्वजनिक घोषणा किंवा वेबसाइट डिस्प्लेद्वारे, योग्यप्रकारे, ग्राहकांना कर्ज आणि ठेव व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदलांबद्दल माहिती देणे; आणि
6. ग्राहकांना कंपनीमधील त्यांच्या खात्यासंबंधित माहितीचा अधिकार आणि विनंतीनुसार कंपनीने त्यांना दिलेल्या सुविधांची माहिती देणे.
7. कंपनी आपल्या व्यवसायाच्या वेळी आपल्या ग्राहकांसंबंधी प्राप्त झालेली सर्व गैर-सार्वजनिक खाजगी माहिती गोपनीय समजेल, आणि इतरांना ही माहिती उघड करणार नाही, ज्यास अपवाद असेल:
 - कायदाने किंवा न्यायालयीन, अर्ध-न्यायिक, किंवा नियामक प्राधिकरणाद्वारे आवश्यक माहिती; किंवा
 - कंपनी सार्वजनिक हितासाठी खुलासा करण्यास बांधील असेल अशी माहिती; किंवा
 - कंपनीच्या हितसंबंधांसाठी प्रकटीकरण आवश्यक आहे अशी माहिती; किंवा
 - ग्राहकाने ज्या प्रकारच्या प्रकटीकरणास संमती दिली आहे किंवा विचारले आहे अशी माहिती.
 - जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ प्रदान करण्यास सांगितले असेल, तर ते देण्यापूर्वी त्याची / तिची लेखी परवानगी घेणे आवश्यक आहे.

E. जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

1. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कंपनीचा प्रचार आणि प्रचारात्मक साहित्य आणि इतर साहित्य दिशाभूल करणारे नाही.
2. सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्यात, इतर फी आणि शुल्क लागू होतील की नाही याबद्दल कंपनी सूचित करेल आणि विनंतीनुसार संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील उपलब्ध करून दिले जातील.
3. कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतल्यास, कंपनीसाठी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) तशाच गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळणे आवश्यक आहे ज्याप्रमाणे कंपनी स्वतः हाताळते.
4. ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय कंपनी स्वतः किंवा इतर कोणत्याही घटकाद्वारे ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती विपणन हेतूसाठी वापरू शकत नाही.
5. कंपनीने त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजसाठी (डीएसए साठी) एक विहित आचारसंहिता निर्धारित केली आहे, ज्यांच्या सेवा कंपनी स्वतःच्या उत्पादने/सेवांचे मार्केटिंग करण्यासाठी घेऊ शकते, ज्यामध्ये इतर बाबींसह हे देखील

आवश्यक आहे की, जेव्हा ते कंपनीची उत्पादने वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांनी स्वतःला कंपनीचे विक्री एजंट म्हणून सांगणे आवश्यक आहे.

6. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कंपनीच्या वतीने काम करणारा किंवा कंपनीचे उत्पादन विकणारा कोणताही तृतीय पक्ष किंवा एजंट आचारसंहितेचे पालन करेल.
7. डीएसए किंवा कंपनीच्या प्रतिनिधींच्या विरोधात तक्रार प्राप्त झाल्यास कंपनी योग्य पावले उचलेल.

F. कर्ज

1. कंपनी अर्जाच्या वेळी कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती गोळा करेल आणि जेव्हा कधी मूल्यमापनासाठी आवश्यक असेल तेव्हा अधिक माहिती मागवेल. कर्ज अर्जाच्या सोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी अर्जामध्ये दिली जाऊ शकते.
2. कंपनी कर्जाचा अर्ज मिळाल्याची पावती देईल आणि योग्य कार्यप्रणालीच्या अधीन राहून अर्ज निकाली काढण्याचा अंदाजित कालावधी देखील सांगेल.
3. मागितलेली कर्जे कंपनीच्या सध्याच्या कर्ज धोरणांशी सुसंगत आहेत की नाही आणि त्यांची क्रेडिट, कायदेशीर आणि तांत्रिक आवश्यकता पूर्ण करतात की नाही याचे मूल्यांकन करण्यासाठी कंपनी योग्य कार्यप्रणालीनुसार कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करेल.
4. कंपनी कर्जाचे ऑफर लेटर जारी करेल, ज्यामध्ये मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, व्याज दर, ईएमआय संरचना आणि कर्जाच्या इतर अटी आणि शर्तीचा तपशील असेल आणि कर्जदाराने दिलेल्या लेखी स्वीकृतीची नोंद देखील असेल.
5. कंपनी कर्जाच्या मंजुरीनंतर/वाटपानंतर, त्याच्याशी संलग्न असलेल्या कर्जाच्या सर्व करारांची प्रत, पावतीसह सादर करेल.
6. जर अर्जदार कंपनीच्या नियमांची पूर्तता करत नसेल तर कंपनी अर्जदाराला त्याला/तिला कर्ज नामंजूर झाल्याबद्दल लेखी स्वरूपात कळवेल.
7. कर्जदाराकडून त्याचे कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत, संमती आहे किंवा अन्य काही असेल तर त्या विषयी कळविण्यात येईल.
8. बुडीत कर्जाची वसुली करताना, कंपनी, तिच्या पारंपारिक पद्धतीनुसार कार्य करताना, कर्जदार आणि संबंधित पक्षांचा छळ किंवा बळजबरी समजल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा अवलंब करणार नाही आणि कंपनी थकबाकीदार ग्राहकांकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी कायदेशीर मार्गांचा अवलंब करेल.

G. हमीदार

जेथे कंपनीद्वारे कर्जासाठी हमी देणे आवश्यक केले गेले असेल, तेथे हमीदाराची जबाबदारी आणि ज्या परिस्थितीत हमी आवश्यक केली जाऊ शकते त्या विषयी, परिस्थितीनुसार, हमीदार किंवा हमीदारांद्वारे अंमलात आणल्या जाणाऱ्या हमी पत्रात नमूद केले जाईल.

H. वितरण

1. कर्ज करार/कर्ज ऑफर लेटरमध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तीनुसार कर्जाचे वितरण केले जाईल.
2. कंपनी व्याज दर, फी आणि इतर शुल्कांसह अटी व शर्तीमध्ये केलेल्या बदलांविषयी कळवेल आणि कंपनीच्या सूचना फलकावर/ अधिकृत वेबसाइटवर ही माहिती देखील प्रदर्शित करू शकते आणि अशा बदलांची माहिती देण्यास योग्य वाटेल अशा इतर संप्रेषण पद्धती देखील निवडू शकते.
3. जर असा बदल ग्राहकासाठी गैरसोयीचा असेल तर अशा प्रकारच्या बदलांविषयी सूचना दिल्यानंतर 60 दिवसांच्या आत तो/ती त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो/शकते.

4. कर्ज परत मागवण्याचा किंवा अतिरिक्त सिक््युरिटीज मिळविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असला पाहिजे.
5. कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर, कर्जदारावर कंपनीद्वारे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, कंपनी सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल, ज्याची माहिती कर्जदाराला दिली जाईल.

I. ठेव

कंपनीच्या वेबसाइट आणि ठेव-आवेदन फॉर्मवर कंपनी ज्या अटीनुसार ठेवी स्वीकारू शकते, ज्या कालावधीसाठी ठेवी स्वीकारल्या जाऊ शकतात, तसेच देऊ केलेले व्याजदर, नामांकन, नूतनीकरण, वेळेआधीच पैसे काढणे, आणि ठेवींवर उपलब्ध असलेल्या कर्जाविषयी असलेल्या अटींचा तपशील प्रदान करेल .

J. क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना प्रकटीकरण

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:

1. ग्राहकाच्या खात्याचा तपशील क्रेडिट संदर्भ संस्थांकडे पाठवला जाईल, याची माहिती ग्राहकाला देण्यात येईल.
2. जर ग्राहकाने परवानगी दिली असेल तर कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते.
3. ग्राहकाने मागणी केल्यास, कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना सादर केलेल्या माहितीची एक प्रत देईल.

K. तक्रारी आणि गा-हाणे

1. कंपनी आपल्या सर्व शाखा तसेच वेबसाइटवर तक्रार निवारण यंत्रणा, पुढे नेण्याचा स्तर यासह तक्रार निवारण प्रक्रिया उपलब्ध असल्याचे सुनिश्चित करेल.
2. कंपनी तिच्या प्रत्येक शाखा आणि कार्यालयात ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/गा-हाणी असल्यास, त्या नोंदवण्यासाठी आणि/किंवा सादर करण्यासाठी सुविधा उपलब्ध करून देईल.
3. कंपनी तक्रार मिळाल्यापासून 45 दिवसांच्या आत सर्व तक्रारी/गा-हाण्यांचे निराकरण करण्याचा/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना तक्रारी/गा-हाण्यांच्या निवारणाच्या स्थितीबद्दल माहिती देईल. जर ग्राहक या प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर, त्याला/तिला हे प्रकरण पुढील स्तरावर नेण्याविषयी माहिती दिली जाईल.
4. तक्रार मिळाल्यापासून तीन दिवसांच्या आत कंपनी पोचपावती/अंतरिम-प्रतिसाद पाठवेल.

L. संहितेच्या प्रती

ही संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केली जाईल आणि तिच्या कॉर्पोरेट आणि इतर कार्यालयांमध्ये त्याची प्रत देखील मिळू शकते.