

## न्याय्य व्यवहार संहिता (एफपीसी)

### १) प्रस्तावना आणि अंमलबजावणी

आर्ट हाऊसिंग फायनॅन्स (इंडिया ) लिमिटेड ( यापुढे उल्लेख "कंपनी" किंवा "एएचएफ" ) द्वारे न्याय्य व्यवहार संहिता ( यापुढे "संहिता" ) च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार न्याय्य व्यवहार संहिता ( यापुढे उल्लेख "संहिता" किंवा "एफपीसी" ) तयार केली आहे. कंपनी आणि अंतिम वापरकर्ते यांच्यामधील पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी आणि उत्तम व्यावसायिक संबंध प्रदान करण्यासाठी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेने (एनएचबी) जारी ही संहिता जारी केली आहे. लोकांच्या महितीसाठी संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित आणि प्रसारित केली जावी.

संहिता काउंटरवरून, फोनवरून, टपलाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांनी आणि इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सर्व सेवांना लागू होईल.

### २) संहितेची उद्दिष्टे

सर्वोत्तम कार्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून काम करण्यासाठी आणि व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी कंपनीने ही संहिता विकसित केली आहे स्वीकारली आहे :

अ) ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून, चांगल्या व न्याय्य पद्धती प्रचलित करणे.

ब) पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीकडून वाजवीपणे अपेक्षित असलेल्या सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल.

क) मार्केट शक्तींना, स्पर्धेद्वारे, उच्च चालक मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करणे.

ड) कंपनी आणि तिचे ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधाना प्रोत्साहन देणे ; आणि

इ ) गृहनिर्माण वित्त व्यवस्थेमध्ये आत्मविश्वास वाढवणे.

### 3) निष्पक्ष व्यवहार आणि पारदर्शकता

कंपनी ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये हे सुनिश्चित करून निष्पक्ष आणि योग्य पद्धतीने वागेल :

अ) देऊ केलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी, कार्यपद्धती आणि पद्धतींमध्ये संहितेच्या वचनबद्धता आणि मानांकांचे पालन त्याचे सर्व कर्मचारी आणि संबंधित व्यक्ति करतील.

ब) कंपनीने देऊ केलेली उत्पादने व सेवा, संबंधित कायदे आणि नियमांच्या आवश्यकता शब्दाने आणि हेतूने देखील पूर्ण करतात.

क) ग्राहकांशी व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील.

ड) कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेले शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न केल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, विलंबाने परतफेड केल्याचा दंड कर्जदारला सांगितला जातो, म्हणजे कर्ज अर्जाच्या प्रक्रियेत/मंजुरीमध्ये लावलेल्या सर्व शुल्कासह म्हणजेच “ सर्व खर्चात” , हे सर्व शुल्क भेदभावरहित आहेत.

### ४) महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी)

कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकतेला चालना देण्यासाठी, सेवा शुल्क, व्याज दर, देऊ केलेल्या सर्व सेवा, उत्पादनाची माहिती, विविध व्यवहारांसाठी कालावधीचे नियम, आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबी महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) अंतर्गत समाविष्ट आहेत. कंपनी तिच्या सूचना फलकावर आणि वेबसाइटवर महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) प्रदर्शित करते आणि आपल्या ग्राहकांना देखील ते देतात. या दस्तऐवजात ते परिशिष्ट अ म्हणून जोडलेले आहे.

### ५) जाहिरात, विपणन आणि विक्री

कंपनी हमी देते की :

अ) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट, पारदर्शक आणि दिशाभूल करणारे नसेल;

ब) कंपनीने प्रदान केलेल्या सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेल्या कोणत्याही माध्यमात आणि प्रचारात्मक साहित्यातील जाहिराती, कंपनी

इतर शुल्क लागू होतील की नाही हे सूचित करेल आणि संबंधित अटी आणि तपशील विनंतीनुसार उपलब्ध करून दिले जाईल.

क) व्याज दर, सामान्य शुल्क यांची माहिती शाखा/कार्यालयांमध्ये नोटिस देऊन प्रदान केली जाते; टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्कद्वारे ; किंवा सेवा मार्गदर्शक/दर पत्रक प्रदान करणे.

ड) जर कंपनीने सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेतला, तर असे तृतीय पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती ( अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास ) कंपनीने हाताळल्या प्रमाणे गोपनीयतेने आणि सुरक्षिततेसह हाताळतात.

इ) ते आणि त्यांचे सहयोगी ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे घेतलेल्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगतात. कंपनीची इतर उत्पादने/सेवा किंवा तिच्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती, जर त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास आपली संमती दिली असेल तरच ती मेलद्वारे किंवा वेबसाइट किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करूनच दिली जाते.

फ) ते प्रत्यक्ष विक्री एजन्सिसाठी आचार संहिता तयार करते ( यापुढे ज्याचा उल्लेख "डीएसए" असा होईल ) ज्यांच्या सेवा कंपनीकडून कंपनीची उत्पादने/सेवा बाजारात आणण्यासाठी घेतली जातात, इतर बाबींपैकी डीएसए ला जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.

ग) कंपनीचे प्रतिनिधी/सेवक किंवा डीएसए कोणत्याही अनुचित वर्तनात गुंतले आहे किंवा संहितीचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकांकडून कोणताही तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारीची चौकशी आणि हाताळणी करण्यासाठी जर काही नुकसान झाले असेल तर ते भरून काढण्यासाठी योग्य ती पाऊले उचलली जातील.

## ६) कर्ज

### i) अर्ज आणि प्रक्रिया

अ) कर्जदारच्या हितसंबंधावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती कंपनीच्या कर्ज अर्जांमध्ये समाविष्ट केली आहे, जेणेकरून इतर गृहनिर्माण वित्तीय कंपन्यांनी देऊ केलेल्या अटी आणि

शर्तीशी ग्राहकाला अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

ब) कर्ज अर्जांमध्ये अर्जासोबत दाखल करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची सूचक यादी असते.

क) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पोच दिली जाईल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

## ii) मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

१. कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले तपशील अर्ज आणि पडताळणीच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. ग्राहकाला सूचित केले जाईल की अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी कोणतीही माहिती आवश्यक असल्यास त्याच्याशी /तिच्याशी त्वरित संपर्क साधला जाईल.
२. कंपनी अर्जदारला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय ची संरचना, प्री पेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी व शर्ती लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने अटी व शर्तीना दिलेल्या लिखित स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.
३. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कंपनी प्रत्येक कर्जदारला कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक कागदपत्राच्या प्रतिसह कराराची प्रत न चुकता देईल.

## iii) कर्जाचा अर्ज नामंजूर केल्याबाबत कळवणे

कंपनी ग्राहकाला कर्ज अर्ज नामंजूर केल्याची माहिती नामंजूर करण्याच्या करणांसह कळवेल.

## iv) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

१. कंपनी कर्ज करार/मंजूरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रका नुसार वितरण करेल.
२. कंपनी कर्जदारला वितरण वेळापत्रक, व्याज, सेवा शुल्क, प्री पेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांचा परिणाम केवळ पुढील काळासाठी होईल आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

३. जर असा बदल ग्राहकाच्या गैरसोईचा असेल तर तो/ती ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.
४. करारच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी किंवा अतिरिक्त सेक्युरिटीज मागवण्याचा निर्णय घेणे/ वेगवान करण्याचा निर्णय, कर्जाच्या करारशी सुसंगत असेल.
५. कंपनी सर्व देयकांची परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसूली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदारच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सेक्युरिटीज मोकळ्या करेल. जर सेट ऑफ चा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याविषयी सूचना दिली जाईल.

#### v) जामीनदार

जेव्हा एखादी व्यक्ति कर्जासाठी जामीन राहण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल;

अ) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी

ब) तो/ती कंपनीचे किती रुपयाचे दायित्व घेणार आहेत.

क) ती परिस्थिती ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याची/तिची देय रक्कम भरण्यासाठी बोलवेल.

ड) जर तो/ती जामीनदार म्हणून पैसे भरण्यास अयशस्वी ठरला तर कंपनीने कंपनीमधील तिच्या/तिच्या इतर पैशांचा आधार घेतला आहे का ;

इ) जामीनदार म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट सीमेपर्यन्त मर्यादित आहेत किंवा अमर्याद आहेत;

फ) वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्यामधून मुक्त केले जाईल तसेच पद्धती ज्या पद्धतीने कंपनी त्याला/तिला मुक्त करण्याबद्दल सूचित करेल;

ग) जर जामिनदाराने कंपनीने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास थकबाकी भरण्यास पुरेसे साधन असूनही नकार दिला, अशा जामीनदारास देखील बुडवणारा म्हणून वागणुक दिली जाईल; आणि

ह) ज्या ग्राहकासाठी तो/ती जामीनदार म्हणून आहे त्याच्या परतफेडीच्या वर्तनात कोणताही प्रतिकूल प्रत्यक्ष फरक दिसल्यास;

## ७) गुप्तता आणि गोपनीयता

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल (जरी ग्राहक यापुढे कंपनीचे ग्राहक नसतील) आणि खालील तत्वे व धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, समूहातील इतर कंपन्या/संस्थांसह कोणालाही प्रकट करणार नाही.

अ) जर माहिती कायद्याने देणे आवश्यक असल्यास

ब) जर माहिती उघड करणे हे जनतेप्रती कर्तव्य असल्यास

क) जर कंपनीच्या हितासाठी माहिती देणे आवश्यक असल्यास ( उदाहरणार्थ फसवणूक टाळण्यासाठी ) द्यावी , परंतु हे ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्याबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) विपणन हेतुसाठी सुद्धा, समूहातील इतर कंपन्यांना देखील माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.

ड) जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाची परवानगी असेल तर

इ) जर कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल तर ती देण्यापूर्वी त्याची/तिची लेखी परवानगी घ्यावी लागेल.

फ) ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या बद्दल कंपनीमध्ये असलेल्या वैयक्तिक नोंदीमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीच्या अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली पाहिजे.

ग) जोपर्यंत ग्राहक स्वतः विशेषतः कंपनीला तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी स्वतः कंपनीसह इतर कोणाकडूनही ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरणार नाही.

## ८) क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीज

नवीन खाते उघडताना, कंपनी ग्राहकांच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीज कडे पाठवेल आणि या संदर्भात आवश्यकतेनुसार इतर तपासण्या करू शकते.

कंपनी क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती देऊ शकते जर :

- i) जर ग्राहक त्याचे/तिचे देणे देण्यास मागे पडला आहे
- ii) थकीत रक्कम निर्विवाद नाही आणि
- iii) कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर ग्राहकाने तिच्या/तिच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी समाधानकारक प्रस्ताव दिलेला नाही.

या प्रकरणांमध्ये, कंपनीने ग्राहकाला लेखी कळवावे की ती ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना देण्याची योजना आखत आहे. त्याचवेळी, कंपनीने ग्राहकाला क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजची भूमिका आणि कंपनीने प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळवण्याच्या क्षमतेवर होणारा परिणाम स्पष्ट करेल.

जर ग्राहकाने तसे करण्यास संमती दिली असेल तर ग्राहकाच्या खात्याबद्दलची इतर माहिती क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना दिली जाऊ शकते.

क्रेडिट संदर्भातील एजन्सीजना दिलेल्या माहितीची एक प्रत ग्राहकाने मागितल्यास, त्यांना ती दिली जाईल.

## ९) थकबाकी गोळा करणे

i) कंपनी ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी, परतफेडीची मुदत याद्वारे परतफेडीची प्रक्रिया समजावून सांगेल. तथापि जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देयके वसूल करण्यासाठी प्रचलित कायद्यानुसार परीभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटिस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन स्मरण करून देणे आणि/किंवा सेक्युरिटीज परत मिळवणे समाविष्ट असेल.

ii) कंपनी संकलन धोरण स्वीकारेल जे सौजन्य, वाजवी वागणूक, आणि मन वळवणे या तत्वावर तयार केलेले असेल. ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध जोपासण्यावर कंपनीचा विश्वास आहे. कंपनीचे कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी प्राधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती देय किंवा/आणि सेक्युरिटीज परत घेण्यासाठी स्वतःची ओळख करून देईल आणि कंपनीने जारी केलेले अधिकार पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यावर,

कंपनीने किंवा कंपनीचे अधिकारांतर्गत जारी केलेले त्यांचे ओळखपत्र दाखवावे. कंपनी ग्राहकांना थकबाकी बाबत सर्व माहिती देईल आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

iii) कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी किंवा कंपनीचे संकलन आणि/किंवा सेक्युरिटीज ताब्यात घेण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने खाली दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:

अ) ग्राहकाशी सामान्यपणे तिच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणतेही निर्दिष्टीत ठिकाण नसेल तर तिच्या/तिच्या निवास स्थानाच्या ठिकाणी आणि आणि निवसाच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास त्याच्या/तिच्या व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधावा.

ब) कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला माहित करून द्यावेत.

क) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.

ड) ग्राहकाशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा.

इ) जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितित अन्यथा आवश्यकता असल्यास नाहीतर कंपनीच्या प्रतिनिधींनी ग्राहकांशी सकाळी ७ ते संध्याकाळी ७ या दरम्यान संपर्क करावा.

फ) एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी संपर्क करण्याचे टाळणाऱ्या ग्राहकाच्या विनंतीचा, शक्यतोपर्यंत आदर केला पाहिजे.

ग) संपर्काची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाचा मजकूर याची नोंद लिखित स्वरूपात केली जाते.

ह) थकबाकीबाबत विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारण्या जोग्या आणि सुव्यवस्थित रीतीने सोडवण्यासाठी सर्व सहकार्य केले जावे.

य) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, शालीनता आणि सभ्यता राखली पाहिजे.

ज) कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, यावेळा थकबाकी गोळा करण्यासाठी संपर्क करणे/भेट देणे याकरिता टाळाव्यात.



## १०) तक्रारी आणि गाऱ्हाणी

अ) संचालक मंडळाच्या देखरेखी खालील व्यवस्थापनाने कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि गाऱ्हाणे प्राप्त करणे, नोंदणी करणे, सोडवणे/निवारण करणे यासाठी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा केली आहे. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील वरच्या स्तरावर एकले जातात आणि सोडवले जातात.

ब) तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी निष्पक्ष आणि त्वरित हाताळण्याची प्रक्रिया समाविष्ट आहे.

क) कंपनी तिच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये आणि वेबसाइटवर, एनएचबी कार्यालयाचे संपर्क तपशील स्पष्टपणे प्रदर्शित करेल ज्यात तक्रारकर्त्याला वाजवी वेळेत कंपनीकडून प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा मिळालेल्या प्रतिसदाबद्दल असमाधानी असल्यास संपर्क साधता येईल.

ड) कंपनी वाजवी वेळेत सर्व तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण/प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीच्या स्थितिबद्दल माहिती देईल.

इ) मंडळ नियुक्त समितीला न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियतकालिक आढावा दिला जाईल.

फ) कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा [www.arthfc.com](http://www.arthfc.com) वरून डाउनलोड किंवा संदर्भित केली जाऊ शकते.

### सर्वसाधारण

अ) ग्राहकाने कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची कंपनी त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक टेलिफोन नंबरवर त्यांच्याशी संपर्क करून आणि/किंवा त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्यावर प्रत्यक्ष भेट देऊन, या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सिद्वारे, कंपनीला आवश्यक वाटल्यास पडताळणी करेल.

ब) जर कंपनीला ग्राहकांच्या खात्यावरील व्यवहारची चौकशी करण्यासाठी पोलिस आणि इतर तपास यंत्रणांची मदत घेण्याची गरज असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित केले जाईल.

क) कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर त्याने/तिने फसवणूक केली, तर त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस तो जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि त्यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक जबाबदार असेल.

ड) कंपनी तिच्या शाखा/कार्यालयांमध्ये कंपनीची उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित विविध प्रमुख पैलू हिन्दी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत प्रदर्शित करेल.

इ) कर्ज देण्याच्या बाबतीत कंपनी लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तसेच कंपनी अपांगत्वाच्या कारणास्तव उत्पादने, सेवा, सुविधा, इत्यादींचा विस्तार करताना दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांमध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि हे कंपनीला समजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरु करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

फ) कंपनी कर्जदारकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून, कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल. असे हस्तांतरण करण्याच्या विनंतीवर प्रक्रिया करेल, असे हस्तांतरण कर्जदारशी केलेल्या कराराच्या अटीनुसार असेल आणि वेळोवेळी लागू होणाऱ्या कायदे, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांशी सुसंगत असेल.

ग) संहिता प्रसिद्ध करण्यासाठी कंपनी करेल :-

- .विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना संहितेची प्रत द्या.
- विनंती केल्यावर संहिता एकतर काऊंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या.
- प्रत्येक कार्यालयत संहिता उपलब्ध करून द्या; आणि कंपनीच्या वेबसाईटवर; आणि
- कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल माहिती देण्यासाठी आणि संहिता व्यवहारात आणण्यासाठी प्रशिक्षण द्या.

## ११) नियमित पुनरावलोकन

कंपनीचे संचालक मंडळ वेळोवेळी संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.

## १२) अंमलबाजवणी

ही यंत्रणा मंडळाच्या मान्यतेनंतर तत्काळ लागू होईल.

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

कर्जदाराचे नाव(s)*	
सह कर्जदाराचे नाव(s)*	
पत्ता	
कर्ज खाते क्रमांक	
करार क्रमांक	
अर्ज क्रमांक	

कर्जदार/सहकर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती (यापुढे वैयक्तिक आणि/किंवा एकत्रितपणे 'कर्जदार' म्हणून संदर्भित) आणि आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड (यापुढे 'कर्जदाता' किंवा 'कंपनी' म्हणून संदर्भित) खालीलप्रमाणे आहेत.

१. कर्ज: कर्जाची रक्कम, व्याजदर, कार्यकाळ इ. पात्रता, परतफेड क्षमता, विविध जोखीम, किंमत आणि मालमतेचे बाजार मूल्य इत्यादी विविध घटकांवर आधारित आहेत आणि त्यामुळे कंपनीच्या अंतर्गत धोरणांवर आधारित प्रत्येक व्यक्तीसाठी भिन्न असेल. कर्जाची मंजूरी आणि वितरण कंपनीच्या योग्य ठरविण्याच्या अधिकारानुसार आहे.

कर्जाचा तपशील(१.०)	
मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम	रु. _____ ( _____ रुपये मात्र )
उत्पादन वर्ग	
उत्पादन वर्णन	
कर्जाचा उद्देश	
व्याज दर(आरओआय) [(प्राइम लेंडिंग दर(पीएलआर ) सर्वावर लागू केलेला)] - बदलणारा/निश्चित(लागू असलेला)	_____%____दर प्रती वार्षिक ;आरओआय हा पीएलआर शी जोडलेला आहे. कंपनीचा सध्याचा पीएलआर हा _____% आणि तुमचा सध्याचा _____%,अशा प्रकारे प्रभावी आरओआय ____ % आहे.
कार्यकाळ	____महिने ( सर्वावर लागू केल्यानुसार वेळोवेळी पीएलआर मध्ये बदल झाल्यामुळे बदलणारा

२. फी आणि इतर शुल्क : खालील शुल्क तारखेनुसार लागू आहेत आणि वेबसाइटवर ([www.arthfc.com](http://www.arthfc.com)) वेळेनुसार बदल होऊ शकतात. लागू होणारे शुल्क व्यवहाराच्या वेळी प्रचलित शुल्कावर आधारित असेल: लागू होणारे कर अतिरिक्त असतील.

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

फी आही इतर शुल्क		
१.	प्रक्रिया शुल्क	<p>प्रक्रिया शुल्क, मंजूरी/मंजूरी पत्रानुसार, कंपांनीच्या धोरणाच्या आधारे लागू आहे आणि वेळोवेळी बदलणारे आहे.</p> <p>(जेव्हा कंपनीकडून कर्ज मंजूर केले जाते तेव्हा प्रक्रिया शुल्क परत केले जात नाही, मात्र, कर्ज मंजूर न झाल्यास, अर्जदाराच्या विनंतीनुसार कंपनीने विविध पडताळणी, योग्य कार्यवाही आणि लागू असलेले करासाठी केलेले सर्व खर्च वजा केल्यावर आंशिक शुल्क परत केले जाऊ शकते. कर्जदाराद्वारे कर्जाचा अर्ज कोणत्याही कारणात्सव रद्द केला जात असल्यास, तो मंजूर होण्यापूर्वी प्रक्रिया शुल्क परत केले जाणार नाही.</p> <p>प्रधान मंत्री आवास योजने अंतर्गत क्रेडिट लिंकड सबसिडी स्कीम (CLSS) साठी पात्र कर्जाच्या रकमेपर्यंत लागू प्रक्रिया शुल्क अनुदान प्राधिकरणाच्या आवश्यक मंजूरीनंतर कर्जदाराच्या कर्ज खात्यातील अनुदानाच्या रकमेसह परत केले जाईल.</p>
२.	कायदेशीर शुल्क	<p>(i) कायदेशीर शोध शुल्क रु.२५०० + लागू असलेले कर वितरणापूर्वी देय आहेत.</p> <p>(ii) मंजूर प्रकल्प आणि टॉप अप प्रकरणावर लागू नाही.</p> <p>महाराष्ट्रासाठी, गहाण ठेवण्याच्या सूचनेसाठीचे शुल्क रु. २५००+ लागू कर संकलित करण्यापूर्वी आणि गहाण ठेवण्याच्या सूचना नोंदविण्यापूर्वी, गहाण ठेवण्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, संबंधित उपनिबंधक कार्यालयाकडून कर्जदार/कर्ज घेणाऱ्या(ने)वर लागू नाही.</p>
३	मालमत्ता मूल्यांकन शुल्क	<p>(i) त्यानंतरच्या मालमत्तेचे मूल्यांकन, आवश्यक असल्यास कर्जदात्याने परिभाषित केलेल्या भौगोलिक मर्यादेत मालमत्ता असल्यास वितरणापूर्वी रुपये १००० + लागू कर इतके देय आहे.</p> <p>(ii) मालमत्तेचे मूल्यांकन शुल्क कर्जदात्याने परिभाषित केल्यानुसार भौगोलिक मर्यादेबाहेर मालमत्ता असल्यास वितरणापूर्वी रुपये १०००+लागू कर असे देय आहे.</p> <p>(iii) त्यानंतरचे मालमत्तेचे मूल्यांकन आवश्यक असल्यास कर्जदात्याने परिभाषित केल्यानुसार भौगोलिक मर्यादेबाहेर मालमत्ता असल्यास वितरणापूर्वी रुपये १५००+ लागू कर असे देय आहे.</p>

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

		टीप मंजूर गृह निर्माण प्रकल्प मालमत्ता आणि टॉप अप प्रकरणांवर लागू नाही.
४.	CERSAI दाखल करण्याचे शुल्क	(i) रु.५ लाखांपर्यंत असलेल्या कर्जासाठी रु.५०/-+ लागू कर (मूळ फायलिंग आणि सुधारणेसाठी). (ii)रु.५ लाखांपेक्षा अधिक असलेल्या कर्जासाठी Rs. १००/- +.लागू कर (मूळ फायलिंग आणि सुधारणेसाठी).
५.	इतर पडताळणी शुल्क	कर्जमंजुरीमध्ये कोणतेही अन्य पडताळणी शुल्क/मंजुरीपत्र
६.	आगाऊ भरलेल्या रक्कमेचे शुल्क	रेग्युलेटरी अर्थात नॅशनल हाऊसिंग बँकेची पूर्वप्रचलित मार्गदर्शक तत्वे
७.	थकीत शुल्क/दंड	२% दरमहा थकबाकीवर
८.	ईएमआय/प्री-ईएमआय बाउन्सिंग शुल्क	Rs.५००-+ लागू कर
९.	चेक/खाते बदली शुल्क	रु.२५०/-+ लागू कर
१०.	डिमांड ड्राफ्ट/पेऑर्डर	रु.१५० प्रती लाख किंवा प्रत्यक्ष बँक शुल्क, यातील जास्त असलेले
११.	रूपांतरण शुल्क	लागू असलेले, कृपया स्थानिक ऑफिसला संपर्क साधा
१२.	वसूली शुल्क(कायदेशीर/ताब्यात घेण्याचे आणि आकस्मिक)	प्रत्यक्षात आलेले
१३.	भाररहित प्रमाणपत्र	प्रत्यक्षात आलेले खर्च
१४.	दस्तऐवज पूर्णप्राप्ती शुल्क	रु.५००/-+लागू कर
१५.	मुदतपूर्व बंद स्टेटमेंट शुल्क	रु.५००/--+ लागू कर
१६.	डुप्लीकेट स्टेटमेंट/प्रमाणपत्र	रु.२५०/-+ लागू कर
१७.	डुप्लीकेट नं देय प्रमाणपत्र जारी करण्याचे शुल्क	रु.२५०/-+लागू कर

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

१८.	बंद झालेल्या कर्जामधील मालमतेची कागदपत्रे कर्ज बंद झाल्यापासून १ महिन्यापेक्षा जास्त ठेवण्यासाठी कस्टोडियन फी	रु.५००/-प्रति महिना+लागू कर
१९.	देय संकलनासाठी लागलेले विजिट शुल्क	रु.५००/-+लागू कर

३. कर्जसाठी सेक्युरिटी: कर्जाची सेक्युरिटी ही वित्तपुरवठा होत असलेल्या मालमतेची पहिली न्याय्य/नोंदणीकृत तारण असेल आणि /किंवा इतर कोणतीही दुय्यम सेक्युरिटी असेल. दुय्यम किंवा अंतरिम सेक्युरिटी ही मुदत ठेवी आणि/किंवा जीवन बिमा पॉलिसी असू शकते आणि/किंवा योग्य आणि दिवाळखोर नसलेल्या व्यक्तींकडून हमी आणि/किंवा शेअर्सची तारण आणि/किंवा कर्जदात्याला स्वीकार करण्याजोगी अशी कोणतीही गुंतवणूक असू शकते.

कर्जासाठी सेक्युरिटी	
तारण ठेवलेल्या मिळकतीचा पत्ता	
जामीनदाराचे नाव	
इतर सेक्युरिटी ( जर असेल तर)	

**४.विमा :**

(अ) मिळकतीचा विमा:

कर्जदाराने आग, भूकंप आणि पुर इत्यादि सर्व जोखमींविरुद्ध मालमतेचा विमा उतरवणे आवश्यक आहे आणि पॉलिसी अंतर्गत कर्जदात्याला एकमेव लाभार्थी बनवणे आवश्यक आहे. कर्जदारला वेळेत हप्ता भरावा लागेल आणि कर्जाच्या कलावधीत पॉलिसी कायम ठेवावी लागेल आणि त्याचा पुरावा कर्जदात्याला सादर करावा लागेल.

(ब) कर्जदाराचा विमा:

कर्जदाता पॉलिसी अंतर्गत एकमेव लाभार्थी म्हणून कर्जदारकडून कर्जदारासाठी जीवन आणि/किंवा आरोग्य विमा घेऊ शकतात. अयशस्वी झाल्यास, कर्जदाता कर्जदारच्या खर्चाने मालमतेचा विमा उतरवण्यास बांधील नसतो आणि कर्जदात्याला (त्याद्वारे) देय असलेल्या शुल्कामध्ये शुल्क वाढविण्याचा अधिकार आहे.

टीप : कर्जदाता विम्यासाठी एक सुविधा देणारा म्हणून काम करू शकतो आणि पॉलिसीच्या अंतर्गत कोणत्याही दाव्यासाठी तिचे कोणतेही दायित्व असणार नाही.

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

५. कर्ज वितरण आणि कर्जाच्या हप्त्यासाठीच्या अटी: कर्ज वितरण मालमतेच्या कायदेशीर आणि तांत्रिक पडताळणीच्या अधीन आहे आणि कर्जदाराने कर्जदात्याला आवश्यक त्या पद्धतीने सुरक्षा व्याज निर्माण करण्याची आवश्यकता पूर्ण केल्या नंतर , आणि कर्जदाराने स्वतःचे योगदान ( मार्जिन मनी ) पूर्ण भरल्यानंतर/गुंतवल्यानंतर होऊ शकते. बांधकामधीन मालमत्ता/ विस्तार/दुरुस्ती/नूतनीकरणासाठी, मंजूर केलेली रक्कम बांधकामातील प्रगतिनुसार आणि मंजूर योजना आणि नादाजानुसार मार्जिन मनी/ बांधकामाची गुंतवणुक सुनिश्चित केल्या नंतर टप्प्यातापयाने जारी केली जाईल. .

**वितरणाच्या अटी**

<p>सेक्युरिटीची निर्मिती (वित्तपुरवठा करण्यासाठी मालमतेची सेक्युरिटी निर्माण करावी लागेल)</p>	<p>कर्जाची मूळ रक्कम, व्याज आणि इतर शुल्क आणि इतर सर्व देय रक्कम सेक्युरिटी व्याजाच्या निर्मितीद्वारे सुरक्षित केले जातील जसे की कर्जदात्यास सेक्युरिटीचे ठिकाण, वेळ आणि प्रकार निश्चित करण्याचा तसेच त्याच्या निर्मितीचे स्वरूप आणि पद्धत निश्चित करण्याचा आणि अतिरिक्त सेक्युरिटी आवश्यक आहे का ते ठावण्याचा अधिकार आणि कर्जदार कर्जदात्याच्या सर्व देय रकमांसाठी त्यानुसार सेक्युरिटी निर्माण करेल, सेक्युरिटी इंटरेस्ट पुरावा देणारे दस्तऐवज कर्जदात्याला आवश्यक असेल त्या पद्धतीने आणि स्वरूपात असू शकतात.</p> <p>कर्जाच्या रकमेच्या संदर्भात कर्जदात्याला प्रदान केले जाणारे सर्व सेक्युरिटी दस्तऐवज आणि ते सतत सेक्युरिटी देतात आणि ते कर्जदारावर बांधकारक राहतील; आणि</p> <p>(i) कर्जदात्याच्या देय रकमेच्या संदर्भात कर्जदार कधीही ठेऊ शकणाऱ्या इतर कोणत्याही सेक्युरिटी व्यतिरिक्त असेल आणि</p> <p>(ii) तोपर्यंत कर्जदात्याकडे उपलब्ध राहिल जोपर्यंत सर्व खाती कर्जाच्या संदर्भात कर्जदार आणि कर्जदाता पूर्ण करत नाहीत.</p>
<p>मंजूर योजना सादर करणे</p>	<p>सेक्युरिटी म्हणून दिलेल्या मालमतेची मान्य मंजूर योजना कर्जदारा द्वारे सादर करावी लागेल.</p>
<p>आजच्या तारखेचे बांधकामाचे टप्पे</p>	<p>तयार/निर्माणधीन/ बांधकाम सुरु होणार/प्लॉट.</p>

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

<p>वैधानिक मंजूरी आणि इतर आवश्यक संमती/ परवानग्या</p>	<p>कर्ज मिळवण्यासाठी मालमतेसाठी आवश्यक असलेल्या सर्व वैधानिक मंजूऱ्या, संमती, परवानग्या इत्यादी खाली दिल्याप्रमाणे प्राप्त झाल्या आहेत याचे समर्थन करण्यासाठी कर्जदाराने कर्जदात्याला सर्व पुरावे सादर करावेत.</p> <p>(i) सेक्युरिटीची कागदपत्रे</p> <p>(ii) जामीनदार जर असेल तर,</p> <p>(iii) कर्जदारच्या नावे मालमतेच्या विक्रीच्या करारच्या निर्वाहाची पुष्टी करणारे दस्तऐवज आणि कर्जदात्याने सुचवलेल्या प्रकारे आणि पद्धतीने कर्जदात्याच्या नावे सेक्युरिटी व्याज निर्माण केले जाऊ शकते.</p> <p>कर्जदाराने दिलेले कोणतेही सेक्युरिटी व्याज अवैध किंवा लागू न करण्याजोगे असल्याचे आढळल्यास किंवा कोणत्याही मालमतेचे मूल्य चुकीचे किंवा योग्य नसल्यास कर्जदात्यास आवश्यक असेल त्याप्रमाणे अतिरिक्त सेक्युरिटी व्याज देण्याचे निर्देश दिले जातील. वर नमूद जे केले नाही, कर्जदाराने कर्ज अर्जात घोषित केल्यानुसार कोणतीही मालमता नंतर निकृष्ट मूल्याची असल्याचे आढळून आल्यास, कर्ज परत मागवले जाऊ शकते/कर्जाची परतफेड कर्जदात्याद्वारे त्वरित परिणामाने वेगाने केली जाऊ शकते.</p>
<p>वितरणासाठी इतर अटी</p>	<p>कर्ज मंजूरी पत्र आणि कर्ज कराराच्या कलम ४ मध्ये नमूद केलेल्या अटीचे पालन केल्याशिवाय ,कर्जदात्याच्या समाधानासाठी एकाधिकाराने पालन केल्याशिवाय, कर्जदाता कर्जदारला कर्ज वितरित करणार नाही, खाली उदाहरणे दिली आहेत.</p> <p>(i) कर्जदात्याने कर्जदारची क्रेडिट पात्रतेची आवश्यकता पूर्ण केली पाहिजे.</p> <p>(ii) कर्ज करार आणि इतर आवश्यक कागदपत्र तयार करणे.</p> <p>(iii) हप्त्यांच्या परतफेडीसाठी एनएसीएच/ई एनएसीएच/पुढच्या तारखांचे चेक्स/ईसीएस इत्यादि सादर करणे.</p> <p>(iv) कर्जदात्याच्या प्रती सेक्युरिटी निर्माण करणे.</p> <p>(v) विमा संरक्षण जसे लागू असेल तसे दिले जावे.</p> <p>(vi) वितरणाचा उपयोग मालमतेचे संपादन/बांधकामासाठी/निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे अंतिम वापर असावा.</p>
	<p>(vii) कर्ज परतफेड चुकविण्याची कोणतीही घटना घडताकामा नये. गृह कर्जाच्या अनुच्छेद क्रमांक ७ मध्ये कर्ज परतफेड चुकविण्याच्या घटनांचा उल्लेख केला आहे.</p> <p>(viii) अशी कोणतीही परिस्थिति उद्भवू नये ज्याच्यामुळे कर्जदात्याच्या मते, कर्जदारसाठी गृह कर्ज करार आणि कर्जदाराने कर्जाचा लाभ घेण्यासाठी अंमलात आणलेल्या इतर मानक दस्तऐवजांच्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करणे अशक्य अवघड होऊ शकते.</p>



**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

६. कर्ज आणि व्याजाची परतफेड: कर्जाची परतफेड समान मासिक हफते (ईएमआय ) द्वारे केली जाते , ज्यात मुद्दल आणि व्याज दोन्ही घटक असतात. ज्या महिन्यामध्ये कर्जाचे अंतिम वितरण केले जाते त्या महिन्याच्या पुढील महिन्यापासून परतफेड सुरु होते. अंतिम वितरण प्रलंबित असल्यास, वितरित केलेल्या कर्जावर साधे व्याज लागू शकते. वितरित केलेल्या रकमेवरील या व्याजाला प्री ईएमआय म्हणतात. प्रत्येक वितरणाच्या तारखेपासून ईएमआय सुरु झाल्याच्या तारखेपर्यंत प्री ईएमआय व्याज देय आहे.

कर्ज आणि व्याजाची परतफेड (१.०)	
ईएमआय रक्कम	रु. _____ (रुपये _____ मात्र) (पीएलआर मधील बदलामुळे आणि वर नमूद केलेल्या व्याज दरातील परिणामी बदलामुळे होणाऱ्या बदलाच्या अधीन.)
हप्त्यांची संख्या एकूण	_____ (पीएलआर मधील बदलामुळे आणि वर नमूद केलेल्या व्याज दरातील परिणामी बदलामुळे होणाऱ्या बदलाच्या अधीन.)
परतफेडीची नियतकालिकता	मासिक
हप्ता देय तारखा	ज्या महिन्यापासून ईएमआय सुरु झाला आहे त्या महिन्यापासून प्रत्येक महिन्याची ७ तारीख
व्याजदर रिसेट	व्याजदरातील कोणताही बदल हा कंपनीच्या <a href="http://www.arthfc.com">www.arthfc.com</a> या वेबसाईटवर अद्यतनित केला जातो, तसेच व्याजदरातील बदल/ईएमआय/पीईएमआय कर्जदारांना ईमेल/एसएमएस/पत्र इत्यादीद्वारे कर्जदात्याकडे उपलब्ध असलेला पत्ता आणि कर्जदाराने शेवटचा अद्यतनित केला पत्ता यावर कळविले जाईल. व्याजचा दर वाढल्यास व्याजचा घटक वाढेल आणि मुद्दलची राकम कमी होईल, परिणामी कर्जाचा कालावधी वाढेल आणि व्याजचा दर कमी झाल्यास त्या उलट होईल. अशा प्रकरणांमध्ये ईएमआय वर परिणाम होणार नाही तथापि जर ईएमआय व्याज भरण्यासाठी पुरेसा नसेल तर कंपनीला अशा परिस्थितीत ईएमआय वाढवण्याचा अधिकार आहे.

७(a). प्री पेमेंट शुल्क - कर्जासाठी जेथे सर्व कर्जदार व्यक्ति आहेत आणि व्याजचा प्रकार फ्लोटिंग आहे - काही

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

नाही

७(b).प्री पेमेंट शुल्क- कर्जासाठी जेथे सर्व कर्जदार व्यक्ति आहेत आणि व्याजचा प्रकार निश्चित आहे.

**अ. गृह कर्जासाठी**

- i. जर प्री पेमेंट स्वतःचे स्त्रोतातून केले असेल तर - काही नाही
- ii. जर प्री पेमेंट इतर बँक /एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिनांच्या आत केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मूळ थकबाकीच्या ३%
- iii. वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिन्यांनंतर इतर बँक/एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे प्री पेमेंट केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मुद्दलच्या बाकीच्या २%

**ब. बिगर गृह कर्जासाठी**

- i. जर प्री पेमेंट इतर बँक /एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे अथवा स्वतःच्या स्त्रोतामधून वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिनांच्या आत केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मुद्दलच्या थकबाकीच्या ५%.
- ii. वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिन्यांनंतर इतर बँक/एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे अथवा स्वतःच्या स्त्रोतामधून प्री पेमेंट केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मुद्दलच्या बाकीच्या ३%

८ प्री पेमेंट शुल्क - कर्जासाठी जेथे एक किंवा अधिक अर्जदार व्यावसायिक घटक आहेत.

**अ. गृह कर्जासाठी**

- i. जर प्री पेमेंट इतर बँक /एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे अथवा स्वतःच्या स्त्रोतामधून वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिनांच्या आत केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मुद्दलच्या थकबाकीच्या ३%.
- ii. वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिन्यांनंतर इतर बँक/एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे अथवा स्वतःच्या स्त्रोतामधून प्री पेमेंट केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मुद्दलच्या बाकीच्या २%

**ब. बिगर गृह कर्जासाठी**

- i.जर प्री पेमेंट इतर बँक /एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे अथवा स्वतःच्या स्त्रोतामधून वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिनांच्या आत केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मुद्दलच्या थकबाकीच्या ५%.
- ii. वितरणाच्या तारखेपासून १२ महिन्यांनंतर इतर बँक/एचएफसी कडून शिल्लक रक्कम हस्तांतरणाद्वारे अथवा

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

स्वतःच्या स्रोतामधून प्री पेमेंट केले असल्यास : प्री पेमेंटच्या तारखेला मुद्दलच्या बाकीच्या ३%

९. जर देय तारखांना ईएमआय न भरल्यास कर्ज खात्याचे विशेष उल्लेख खाते (एसएमए) श्रेणीत वर्गीकरण केले जाईल आणि त्यानंतर ९० दिवसांपेक्षा जास्त काळ थकीत राहल्यास खालील सारणी नुसार नॉन परफॉर्मिंग अकाऊंट (एनपीए) असे वर्गीकरण केले जाईल.

श्रेणी	वर्गीकरणाचा कालावधी
एसएमए - ०	०-३० दिवस
एसएमए - १	३१-६० दिवस
एसएमए -२	६०-९० दिवस
एनपीए	९०+ दिवस

तसेच एखादे खाते एनपीए (नॉन परफॉर्मिंग अकाऊंट) म्हणून वर्गीकृत झाल्यानंतर सर्व थकीत ईएमआय/पीईएमआय चे पूर्ण भरणा होईपर्यन्त एनपीए (नॉन परफॉर्मिंग अकाऊंट)मध्येच राहते. म्हणजे "एनपीए" मधून खाते "मानक" बनविण्यासाठी सर्व न भरलेल्या थकीत ईएमआय/पीईएमआय पूर्ण भरावे लागतील आणि अंशिक परतफेडीचा कर्जाच्या वर्गीकरणाच्या बदलावर कोणताही परिणाम होणार नाही.

उदाहरण:

जर तुमच्या कर्ज खात्याची देय तारीख ७ नव्हेंबर असेल आणि कर्ज देणाऱ्या संस्थेने या तारखेसाठी डे-एंड प्रक्रिया चालविण्यापूर्वी पूर्ण/संपूर्ण देय असलेली रक्कम प्राप्त झाली नाही, तर थकीत तारीख ७ नव्हेंबर असेल आणि कर्जाचे एसएमए-० म्हणून वर्गीकरण केले जाईल.

जर ते सतत थकीत राहिले, ७ डिसेंबर रोजी डे-एंड प्रक्रिया चालविल्या नंतर, म्हणजे सतत थकीत राहण्याचे ३० दिवस पूर्ण झाल्या नंतर हे खाते एसएमए-१ म्हणून वर्गीकृत केले जाईल. त्यानुसार त्या खात्यासाठी एसएमए-१ वर्गीकरणाची तारीख ७ डिसेंबर असेल आणि त्याच प्रमाणे, तुमचे खाते आणखी ३० दिवस थकीत राहिल्यास ६ जानेवारी रोजी डे एंड प्रक्रिया चालू असताना ते एसएमए -२ म्हणून वर्गीकृत केले जाईल आणि जर यापुढेही थकीत राहिले, ५ फेब्रुवारी रोजी डे एंड प्रक्रिया सुरू केल्यावर तिचे एनपीए म्हणून वर्गीकरण केले जाईल.

१०. थकीत रकमेच्या वसुलीसाठी संक्षिप्त प्रक्रिया : कर्ज कराराच्या अटीनुसार कर्ज देणे चुकवल्यास ( म्हणजे कर्जदारच्या कर्ज खात्यासाठी देय रक्कम देय तारखेपर्यंत भरली गेली नाही किंवा कराराच्या कोणत्याही कलमचा भंग झाल्यास) कर्जदारला वेळोवेळी तिच्या कर्ज खात्यावरील थकबाकी भरण्यासाठी पोस्ट/फॅक्स/टेलिफोन/ई मेल/

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

एसएमएस संदेशाद्वारे आणि/किंवा गोळा करण्याच्या उद्देशाने नियुक्त केलेल्या तृतीय पक्षाद्वारे स्मरण करून देण्यासाठी, पाठपुरावा करण्यासाठी आणि थकबाकी गोळा करण्यासाठी सूचित केले जाईल, गरज भासल्यास नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि/किंवा SARFAESI कायद्याच्या तरतुदीनुसार सेक्युरिटीजची अंमलबाजवणी आणि/किंवा कायदेशीर मार्गाने वसूली यासाठी नोटिस पाठवा आणि/किंवा कर्जाचे पुनर्गठण/पुनर्रचना करा.

संकलन पद्धतीमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश आहे:

- अ. टेलि - कॉलिंग : यामध्ये कर्जदारशी फोनवर संपर्क साधणे आणि थकीत रकमेची आठवण करून देणे आणि लवकरात लवकर थकबाकी भरण्याची विनंती करणे समाविष्ट आहे.
- ब. जागेला भेट आणि संकलन : यामध्ये कर्जदारला भेटणे आणि देय रक्कम गोळा करणे समाविष्ट आहे. हे कर्जदात्याच्या कर्मचाऱ्याकडून किंवा तिच्या अधिकृत प्रतीनिधी मार्फत केला जाईल.
- क. कर्जदात्याच्या धोरणानुसार आणि लागू कायद्याच्या तरतुदीनुसार, प्रत्येक दोषी खात्याच्या परिस्थितीनुसार कायदेशीर कारवाई केली जाईल.

म्हणून कर्जदात्याने वेगवेगळ्या श्रेणीतील दोषी खात्यांसाठी योग्य आणि प्रभावी संकलन आणि थकबाकीची पुनरप्राप्ती सुनिश्चित करण्यासाठी टेलि कॉलिंग, जागेची भेट, लिखित संवाद, आणि कायदेशीर कारवाई या सर्व पद्धतींचा विवेकपूर्ण एकत्रित वापर करावा.

११. ग्राहक सेवा : तुम्ही आमच्या वेबसाइटवर ([www.arthfc.com](http://www.arthfc.com)) सूचीबद्ध केलेल्या आमच्या कार्यालयांना भेट देऊन आमच्याशी संपर्क साधू शकता किंवा आम्हाला कॉल करू शकता किंवा खाली नमूद तपशीलनुसार आम्हाला लिहू शकता.

ग्राहक सेवा	
भेटीच्या वेळा	सकाळी १०-संध्याकाळी ४ ;सोमवार - शुक्रवार
संपर्कासाठी व्यक्ति	ग्राहक सेवा
संपर्क क्रमांक	०१२४-५०६०९८१
ई मेल आय डी	contact@arthfc.com
करिता मुदत	
कर्जाचा खाते उतारा	७ कामाचे दिवस
हक्काच्या कागदपत्राची फोटो प्रत	१५ कामाचे दिवस
कर्ज बंद झाल्यावर/हस्तांतरित केल्यावर मूळ कागदपत्रे परत	२१ कामाचे दिवस

**आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड**  
**सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)**

करणे	
------	--

१२. तक्रार निवारण: तुम्ही आमच्या सेवांबद्दल समाधानी नसाल अशी कदाचित शक्यता असल्यास तुम्ही तुमच्या तक्रारीची नोंद करू शकता.

तक्रार निवारण	
पहिला स्तर	
तक्रार दाखल करण्याठी ई मेल आय डी	contact@arthfc.com
तक्रार दाखल करण्याठी संपर्क क्रमांक	०१२४-५०६०९८१
उत्तरासाठी कालावधी	१५ कामाचे दिवस
दूसरा स्तर	
तक्रार निवारण अधिकारी	प्रमुख ऑप्रेशन्स आणि ग्राहक सेवा आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड ४९, उद्योग विहार, फेज -४, गुरुग्राम, हरियाणा -१२२०१५ फोन - ०१२४-६६२२२२८ ई मेल आय डी -gro@arthfc.com
तक्रार दाखल करण्याठी संपर्क क्रमांक	०१२४-५०६०९८१
उत्तरासाठी कालावधी	२१ कामाचे दिवस

तक्रारदार मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल/किंवा वाजवी/निर्दिष्ट वेळेत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, तक्रारदार नॅशनल हाऊसिंग बँकच्या (एनएचबी) तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो.

- NHB-GRIDS at <https://grids.nhbonline.org.in> च्या ऑनलाइन तक्रार हाताळणी पोर्टलवर तक्रार नोंदवणे.
- एनएचबी कडे तक्रार पोस्टाने पाठवणे. तक्रार फॉर्म कंपनीच्या वेबसाईट वरुण डाउनलोड केला जाऊ शकतो.  
[https://arthfc.com/Complaint\\_form.pdf](https://arthfc.com/Complaint_form.pdf)

आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड  
सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)

तुम्ही पत्र किंवा आवश्यक कागदपत्रांसह फॉर्म भरून पाठवू शकत असल्यास पोस्टाने किंवा कुरीयरने खालील पत्त्यावर पाठवावा.

तक्रार निवारण कक्ष,  
नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग, नॅशनल हाऊसिंग बँक  
कोअर -५अ ,इंडिया हॅबिटॅट सेंटर ,  
लोधी रोड ,नवी दिल्ली -११०००३

प्रकटीकरण :कंपनी भारत सरकार किंवा कोणत्याही प्राधिकरणाने मंजूर केलेल्या कोणत्याही क्रेडिट ब्यूरो (विद्यमान किंवा भविष्यातील) कर्जाशी संबंधित कोणतीही माहिती वेळोवेळी कर्जदारला कोणतीही सूचना ने देता उघड करण्यास अधिकृत आहे. या द्वारे सहमति आहे की कर्जाच्या तपशीलवार अटी आणि शर्तीसाठी, येथे कर्ज करार आणि त्यांच्याद्वारे तयार करण्यात/अस्तीत्वात आणल्या जाणाऱ्या इतर सेक्युरिटी दस्तऐवजांचा संदर्भ घ्यावा आणि त्यावर अवलंबून असेल. या दस्तऐवजातील तपशील कंपनीच्या धोरणा नुसार आणि कर्ज करारा मध्ये समाविष्ट असलेल्या अटीनुसार बदलू शकतात.

वरील अटी व शर्ती कर्जदाराने वाचल्या, कंपनीच्या प्रतिनिधीने कर्जदारला त्याच्या भाषेत वाचून दाखवल्या

आहेत आणि कर्जदारला समजल्या आहेत

कर्जदारची

सह कर्जदारची

सही करणारा अधिकृत व्यक्ती

कर्जदार/जामिनदारचा सही व अंगठा

टीप :१.महत्वाच्या अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारला दिली पाहिजे.

२.महत्वाच्या अटी व शर्तीची स्वीकृती कर्जदाराकडून वितरण प्रक्रियेसाठी प्राप्त केली जाईल.

आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया ) लिमिटेड  
सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी)

कंपनीचे नाव दिनांक २० सप्टेंबर २०१८ पासून आर्ट अॅफोर्डेबल हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड च्या ऐवजी आर्ट हाऊसिंग फायनान्स (इंडिया) लिमिटेड असे बदलले आहे.